



**Máster Interuniversitario en Seguridad y Salud en el Trabajo:
Prevención de Riesgos Laborales**

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

PROTOCOLO PREVENTIVO Y DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

- TOMO I -

Especialidad: Psicosociología

Alumna: Laura Torres Duro

Tutor Académico: Carles Climent

INDICE

TOMO I:

I. INTRODUCCIÓN / Resumen Ejecutivo	5
II. OBJETIVOS	7
2.1. Objetivo general	7
2.2. Objetivos específicos.....	7
III. CONCEPTUALIZACIÓN	8
3.1. Acoso moral o psicológico (mobbing)	8
3.2. Acoso sexual y/o por razón de sexo.....	11
3.3. El Protocolo como herramienta preventiva de acoso laboral.....	12
3.4. Impacto sobre la salud de la víctima de acoso laboral	13
IV. ANÁLISIS	15
4.1. Cribado de los Protocolos.....	15
4.2. Parámetros analizados	17
4.3. Análisis de los Protocolos	18
V. PROPUESTA DE CONTENIDO DE PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL	43
5.1 Premisas y/o principios directores del Protocolo.....	43
5.2 Aspectos positivos de los parámetros seleccionados	61
5.3 Parámetros críticos que no deben incluirse en un Protocolo	63
VI. CONCLUSIONES	69
VII. VALORACIÓN PERSONAL	71
VIII. BIBLIOGRAFIA	73

TOMO II:

IX. ANEXOS

- ANEXO I. Relación de los protocolos y empresas objeto de análisis.
- ANEXO II. Comparativa del contenido de los Protocolos de las empresas del sector privado y Administración Pública/sector público.
- ANEXO III. Extractos de protocolos en relación a: “*Aspectos formales*”.
- ANEXO IV. Extractos de protocolos en relación a: “*Objeto y ámbito de aplicación*”.
- ANEXO V. Extractos de protocolos en relación a: “*Declaración de principios*”.
- ANEXO VI. Extractos de protocolos en relación a: “*Definición de acoso laboral y conductas no consideradas como acoso*”.
- ANEXO VII. Extractos de protocolos en relación a: “*Medidas preventivas y difusión del protocolo*”.
- ANEXO VIII. Extractos de protocolos en relación a: “*Coordinación de actividades empresariales*”.
- ANEXO IX. Extractos de protocolos en relación a “*Procedimiento de denuncia y actuación*”.
- ANEXO X. Extractos de protocolos en relación a “*Medidas correctoras y seguimiento*”.
- ANEXO XI. Extractos de protocolos en relación a “*Faltas y sanciones a nivel interno de la empresa*”.
- ANEXO XII. Extractos de protocolos en relación a “*Pautas y orientaciones al afectado*”.
- ANEXO XIII. Extractos de protocolos en relación a “*Propuesta de contenido de protocolo acoso laboral*”.

I. INTRODUCCIÓN / Resumen Ejecutivo

Una vez adentrada en el mundo laboral de la prevención de riesgos laborales, pude constatar que en la empresa en la que trabajaba no se realizaba ninguna gestión respecto al acoso laboral, todo y ser una empresa de más de 250 trabajadores, en la que legalmente está obligada a tener un Plan de Igualdad, dentro del cual una de las materias que están obligados a gestionar es el acoso sexual y por razón de sexo¹.

Esta ausencia de gestión del acoso laboral me hizo surgir la inquietud y querer saber más acerca de cómo estaba desarrollado tanto a nivel legislativo en nuestro ordenamiento jurídico como a nivel interno en las empresas.

Después de indagar sobre el tema pude comprobar que todavía a día de hoy la regulación del acoso laboral está bastante virgen, siendo uno de los riesgos psicosociales con menor tratamiento legislativo y sobre el cual no se tienen unas directrices homogéneas respecto a qué se debe hacer en estos casos y los procedimientos a seguir.

Ante tal falta y poca homogeneidad en la regulación sobre cómo gestionar el acoso laboral, he considerado interesante investigar qué tipo de gestión sobre el acoso laboral están realizando las empresas actualmente y ver como se podría mejorar para crear una herramienta eficaz a nivel práctico que ayude a todos los actores implicados a gestionar correctamente las posibles situaciones de acoso en el trabajo, y salvaguardar en la mayor medida posible la seguridad y salud de los trabajadores.

Numerosos Informes y publicaciones nacionales e internacionales destacan la incidencia y seriedad del problema, especialmente respecto al acoso psicológico, apuntando la necesidad de diseñar estrategias para su prevención, dado que la violencia y el acoso en el trabajo son considerados como riesgos emergentes dentro de las organizaciones, según se ha podido constatar en la Segunda Encuesta Europea ESENER-2 sobre riesgos nuevos y emergentes realizada por la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-Osha) en 2015.

Estos riesgos emergentes son consecuencia de la nueva realidad social, las actuales formas de organización del trabajo y gestión de las personas. Las relaciones de trabajo constituyen un sector de la vida social donde las prácticas de acoso se pueden desarrollar con cierta facilidad en el seno de la organización empresarial, siendo necesario que las empresas hagan frente a estas situaciones, y para ello es necesario delimitar conceptualmente qué se entiende por acoso laboral y qué no, así como el

¹ Las empresas de más de 250 trabajadores están obligadas por ley a realizar un Plan de Igualdad, y dentro de las materias o medidas que debe contemplar el Plan, el art. 46.2 de la Ley Orgánica 3/2007 para la Igualdad Efectiva de mujeres y hombres, contempla la prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

correcto desarrollo y elaboración del Protocolo en el cual se arbitren procedimientos específicos para su prevención y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se puedan formular.

Cuando hablamos de violencia y acoso en el trabajo podemos diferenciar tres tipologías específicas: acoso psicológico, acoso sexual y acoso discriminatorio o por razón de sexo, despuntando sobretodo todo en los últimos años el acoso psicológico.

La violencia física es menos frecuente debido a que se puede detectar fácilmente y suele ir seguida de medidas disciplinarias inmediatas; en cambio, la violencia psicológica es más difícil de percibir, sobretodo en el tipo de empresa que tenemos actualmente, en la que el control del empresario se dirige más a comprobar los resultados del trabajo, y no a comprobar cómo se trabaja, y que, junto a la falta de regulación e incertidumbre respecto de lo que se entendía por acoso psicológico ha tenido como consecuencia que las conductas intimidatorias y de violencia psicológica se hayan tolerado y hayan quedado impunes en el ámbito laboral, que con el tiempo pueden generar ambientes de trabajo poco adecuados y más agresivos, creándose una organización tóxica.

Por ello, es preciso definir el concepto de acoso en el trabajo, en cualquier de sus manifestaciones, identificando sus elementos integrantes, pues solo una vez definido, será posible instaurar mecanismos para la protección eficaz del trabajador, con el objetivo de facilitar tanto a los trabajadores como a las empresas la comprensión e identificación de dichas conductas así como la manera de proceder.

Sin perjuicio de que se puedan implementar otro tipo de medidas complementarias, la adopción del Protocolo se configura como el instrumento de actuación más idóneo en materia de acoso laboral para gestionar las posibles situaciones de conflicto, recibiendo el protocolo un importante respaldo por el Acuerdo Marco Comunitario para la gestión del acoso y violencia en el trabajo de 15 de diciembre de 2006.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

El presente Trabajo de Final de Máster tiene como objetivo establecer el contenido esencial que debe contemplarse en un Protocolo de Acoso Laboral para crear una herramienta preventiva y de intervención que ayude a todos los actores implicados a gestionar de una forma más eficiente el acoso psicológico, sexual o por razón de sexo en el ámbito laboral, con la finalidad de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores en su entorno de trabajo.

Mi objetivo es unificar y crear una herramienta base con la que empezar a trabajar estas situaciones que son más comunes de lo que pensamos en la vida laboral y facilitar a las empresas que no se han adentrado en la prevención de los riesgos psicosociales a que lo hagan y que tengan una base sólida de la que partir que esté enfocada a gestionar eficazmente las situaciones de acoso laboral y que proteja los derechos de los trabajadores, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable en el que los trabajadores se puedan desarrollar profesionalmente.

2.2. Objetivos específicos

- 1.- Delimitar conceptualmente qué se entiende por acoso laboral, así como sus elementos esenciales y desvincularlo de otras situaciones que no se entenderían como tal, en especial, respecto el acoso moral o psicológico (*mobbing*).
- 2.- Analizar las cláusulas y procedimientos de actuación contemplados en los protocolos implantados por empresas del sector público y empresas del sector privado del territorio nacional para saber cómo se está gestionando el acoso laboral actualmente y determinar la eficacia de su contenido.
- 3.- Establecer unas directrices de que se debe contemplar en un Protocolo para que sirva como instrumento de detección e intervención preventiva para mejorar la seguridad y salud de los trabajadores y velar por sus derechos.

III. CONCEPTUALIZACIÓN

Hay diversidad de textos legales que se ocupan de la definición del acoso sexual y por razón de sexo, y una carencia de una definición legal de acoso psicológico o *mobbing*, debido a que es un fenómeno complejo lleno de matices y graduaciones que varían de modo continuo y progresivo, lo que ha dificultado calificar de forma correcta el grave fenómeno discriminatorio que representa laboralmente.

A continuación, pretendo concretar, dentro de la indeterminación que caracteriza al acoso, qué puede identificarse como tal, así como el criterio que utilizan los Tribunales Españoles para valorar la existencia o no de acoso laboral, haciendo especial énfasis en el acoso psicológico.

3.1. Acoso moral o psicológico (mobbing)

En la actualidad existen gran variedad de definiciones respecto a qué se entiende por acoso psicológico, tanto por diversos autores como H. Leymann, así como por la Comisión Europea, la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y desde la óptica de la prevención de riesgos laborales el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social (ITSS).

Asimismo, la conceptualización de acoso moral y psicológico ha ido sufriendo variaciones durante el tiempo, así como también variaciones según quién la defina. Por ello, no es mi intención plasmar la copia literal de la definición que realiza cada organismo o institución y a la cual todos podemos tener acceso fácilmente, sino que voy a conceptualizar dicho fenómeno y definir los rasgos básicos de estas conductas con la ayuda del conjunto de las definiciones que se han hecho al respecto, con el objetivo de evitar errores en su interpretación y facilitar su correcta identificación por parte de la empresa, y sobretodo por los propios trabajadores, dado que son los que pueden verse afectados directamente por estas situaciones, siendo importante que sepan identificarlas y discriminarlas de otro tipo de situaciones.

La Unión Europea reconoce la ausencia de un concepto uniforme de acoso psicológico en el trabajo en los ordenamientos internos de los países comunitarios; de hecho, la mencionada Resolución 2001/2339 del Parlamento Europeo² incentiva a los Estados miembros a buscar una regulación legal al problema y también a la elaboración de un concepto común.

² Resolución del Parlamento Europeo sobre el acoso moral en el lugar de trabajo (2001/2339), de 20 de septiembre de 2001, Punto 10: "a los Estados miembros que, con vistas a luchar contra el acoso moral y acoso sexual en el lugar de trabajo, revisen la legislación existente y, en su caso, la complementen, así como examinen la definición de acoso moral y elaboren una definición uniforme".

ACOSO PSICOLÓGICO		
CONDUCTA	Comportamiento negativo / agresivo Conducta hostil / intimidatoria / abusiva	
PARTES IMPLICADAS	Mínimo 2 personas (tanto empresario como compañeros)	
FRECUENCIA	Sistemática (mínimo 1 vez por semana) Reiterada (mínimo 6 meses) Forma directa / indirecta	
TIPO DE RELACIÓN	Asimetría de poder (no necesariamente jerárquico)	
OBJETIVO	Intencionalidad Hacer el vacío / Aislamiento social Denigración laboral	
TIPO DE COMPORTAMIENTOS	Limitar la comunicación Limitar el contacto social Desprestigiar la reputación personal y/o profesional Violencia física	
LUGAR	Entorno laboral	
DERECHOS VULNERADOS	Intimidad personal Dignidad Integridad física / psíquica	
	Vida profesional	
CONSECUENCIAS	Efectos y consecuencias negativas para la salud Mal ambiente de trabajo	
CAUSAS (Multifactorial)	Estructura y características empresa	Estructura organizativa Estilo mando / gestión personas Información / Participación / Comunicación Interna Cambios Organización Cultura organizativa
	Organización y contenido trabajo	Autonomía Claridad de Rol Calidad de liderazgo
	Relaciones interpersonales	Apoyo social Calidad relaciones interpersonales
CONSECUENCIAS	Trabajador	Físicas / Psíquicas /sociales
	Empresa	Rendimiento / clima social / accidentabilidad
	Núcleo familiar / social	Consecuencias del estado del trabajador afectado
	Sociedad	Costes asistencia / enfermedades / invalidez

MODULABLE SEGÚN PERCEPCIÓN
SUBJETIVA DEL TRABAJADOR

Los tribunales de justicia han ampliado el concepto de acoso psicológico contemplado por el ordenamiento jurídico español con el objetivo de ofrecer al trabajador una tutela más eficaz. Las decisiones judiciales respecto a la forma de abordar los casos de acoso psicológico se pueden dividir en dos doctrinas:

- 1) Una **doctrina minoritaria** considera que se precisa la existencia de.
 - Daño de salud efectivo a las víctimas (la lesión es el elemento central para la caracterización del acoso psicológico)
 - Configuración objetiva de la conducta: potencialidad lesiva de los actos de acoso (actitudes de violencia), su persistencia (de forma prolongada) y también su finalidad (extrañamiento social en el marco laboral)

Esta metodología impide la efectiva apreciación judicial del acoso psicológico porque excluye los supuestos que, a pesar de constituir acoso desde la perspectiva laboral, no encajan en los parámetros delimitados por la Psicología clínica.

Una correcta valoración de acoso psicológico deberá centrarse en la valoración de las conductas y no tanto de los eventuales resultados que podrán derivarse, pues la producción de la lesión puede concurrir o no y va a depender de una pluralidad de factores (personalidad, tiempo para reaccionar y apoyo familiar).

- 2) Una **doctrina** mayoritaria que considera que existe acoso psicológico al margen de que la víctima llegue a sufrir un daño. El daño moral identifica la conducta acosadora y, por ello, debe quedar integrado en la caracterización del acoso psicológico, no siendo condición necesaria la producción del daño psíquico. Este sector judicial mayoritario se decanta por una lectura más objetiva del acoso moral, valorando los elementos, hechos y contextos que concurren en la conducta concreta y su capacidad lesiva de los derechos a la dignidad e integridad moral del acosado.

Existen sentencias donde la intencionalidad dañina aparece claramente en la delimitación conceptual, por lo que según este planteamiento, el acoso psicológico debe tener, siempre, unos elementos objetivos (sistematicidad, reiteración y la frecuencia) y unos elementos subjetivos, como la intencionalidad y la persecución de un fin.

En conclusión, a lo largo de los años los pronunciamientos judiciales han venido perfilando los elementos objetivos y subjetivos que componen las conductas de hostigamiento laboral, con el objetivo de caracterizar e identificar el fenómeno calificable de acoso psicológico, siendo la intencionalidad y el carácter sistemático de la conducta de acoso sufrida por el trabajador los requisitos esenciales para la doctrina judicial mayoritaria existente en la actualidad.

3.2. Acoso sexual o por razón de sexo

El acoso sexual se tipifica en el Código Penal como aquella conducta que consiste en solicitar favores de naturaleza sexual, *“para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, y con tal comportamiento provocare a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante”*, actuando como agravante las siguientes circunstancias:

- 1) Que el acosador esté en una situación de superioridad laboral, docente o jerárquica.
- 2) Que el acosador anuncie de forma expresa o tácita la intención de causar a la víctima un mal relacionado con las expectativas que la víctima pueda tener a nivel laboral.
- 3) Cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación.

Posteriormente, una norma laboral, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva entre Hombres y Mujeres (en adelante, LOI) definió el acoso sexual en términos más amplios que el Código Penal, abarcando un mayor tipo de conductas, señalando que se considera como acoso sexual *“cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”*.

Así, para que exista acoso sexual se deben cumplir con dos elementos:

- 1) Elemento subjetivo → que sea un comportamiento indeseado para la persona que lo padece y que manifiesten de forma expresa e inequívoca su rechazo y que no existe reciprocidad. El elemento subjetivo es la nota diferencial entre el acoso sexual y las actitudes que podrían ser incluidas en un ámbito laboral de confianza.
- 2) Elemento objetivo → El comportamiento debe tener además un componente objetivo: *“que tenga el propósito o produzca el efecto”* de atentar contra la dignidad de las personas. La jurisprudencia ha establecido que *“constituye un elemento esencial que la conducta sea suficientemente grave como para crear tal entorno negativo”* o *“un clima radicalmente odioso o ingrato”*.

En cuanto al acoso por razón de sexo la LOI lo define como *“cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”*.

Mientras el acoso sexual tiene un claro componente de sexualidad, lo cual le confiere una entidad independiente, el acoso por razón de sexo es una variedad del acoso moral en el trabajo, de lo que se denomina “acoso discriminatorio” por ser de un sexo determinado.

3.3. El Protocolo como herramienta preventiva de acoso laboral

El protocolo es un procedimiento interno que se establece en el seno de una empresa para evitar el riesgo de acoso mediante la detección temprana de los factores psicosociales u organizativos que puedan generarlo y la adopción de medidas preventivas y correctoras apropiadas, la protección de los estándares éticos y morales de la organización y la salvaguarda de los derechos de los trabajadores.

Por tanto, el protocolo es una medida de:

- 1) Prevención primaria: ya que pueden tener un efecto disuasorio, y puede servir para informar y formar a los trabajadores y responsables de la empresa sobre cuáles son estas conductas.
- 2) Prevención secundaria: ya que sería de aplicación cuando el riesgo no haya podido evitarse y es preciso su puesta en marcha ante la detección, denuncia o queja de una posible situación de acoso laboral.

La única mención expresa que se hace en la legislación a los protocolos o procedimientos sobre acoso se encuentra en la LOI, imponiendo la elaboración de un protocolo de actuación frente al acoso sexual o por razón de género. Ciertamente es que, la LOI condiciona la realización de un protocolo únicamente al acoso sexual y al acoso por razón de género, no habiendo en ninguna norma una obligación directa de realizarlo en los casos de acoso psicológico.

Es importante que el protocolo nazca de un compromiso explícito de la empresa que asumirá que no se van a tolerar las conductas de acoso laboral, y que el empresario esté comprometido y dispuesto a prevenir los tres tipos de acoso:

	CUMPLIMIENTO	
	SECTOR PRIVADO	ADM. PÚBLICA
ACOSO PSICOLÓGICO	Obligación genérica de prevenir (art.14 LPRL)	
	Obligación jurídica derivada de la negociación colectiva	
	Medidas preventivas de riesgos psicosociales (art. 16.2 b)	
	Facultades organización y dirección empresario (art.20.2 Estatuto Trabajadores)	
ACOSO SEXUAL Y/O POR RAZÓN GÉNERO	Obligación genérica prevenir (art.14 LPRL)	Art. 62 LOI
	Art. 48 LOI	Disposición Final Sexta LOI

Según la LOI la prevención del acoso sexual y por razón de sexo puede formar parte de los planes de igualdad de las empresas que, de conformidad con la Ley, es obligatorio elaborar al menos en las empresas de más de 250 trabajadores o también cuando así lo disponga el convenio colectivo que sea de aplicación.

Más adelante, en el apartado V del presente trabajo de Final de Máster, propongo unas orientaciones con el contenido esencial que se debe contemplar en un Protocolo para que éste resulte una herramienta efectiva para gestionar correctamente el acoso en el trabajo.

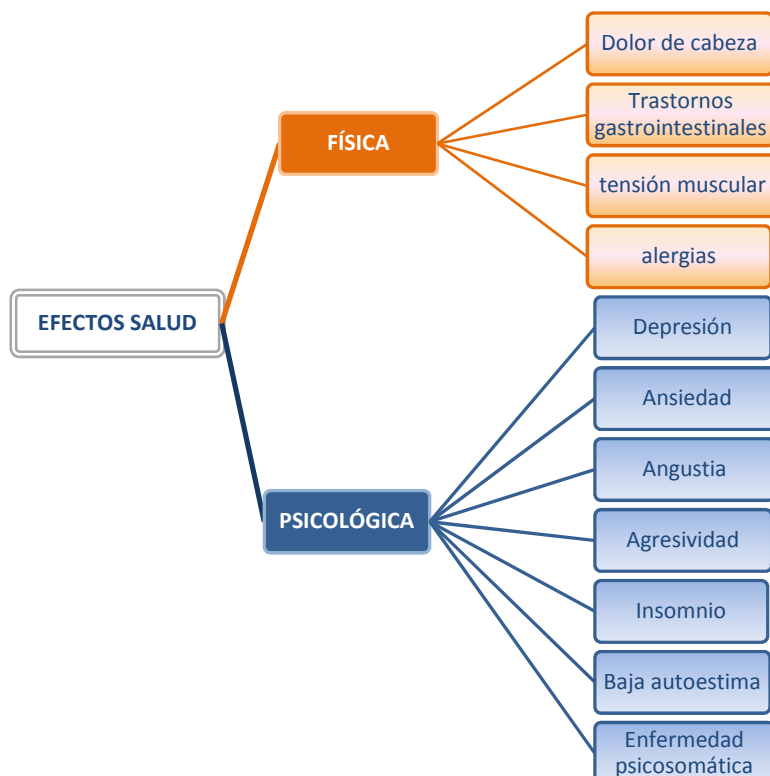
3.4. Impacto sobre la salud de la víctima de acoso laboral

Las situaciones de acoso laboral pueden impactar negativamente sobre la salud del trabajador que lo padece, pudiendo generarle daños físicos y/o daños psicológicos:

Hay una clara afectación de la salud mental y física del individuo que padece una situación de acoso. Es habitual:

- Estrés emocional, ansiedad, cuadros depresivos y pánico, así como sentimientos de ira, impotencia, baja autoestima, desmotivación y humillación.
- Trastornos psicosomáticos como fatiga, insomnio, pesadillas, jaquecas, problemas digestivos y cutáneos.
- La pérdida de confianza hacia los demás y hacia uno mismo. La propia imagen sufre un importante “revés” de tal forma que todos los rasgos de personalidad, valorados positivamente antes de padecer acoso, pasan a ser percibidos como defectos.
- La estigmatización por parte de los propios compañeros de trabajo.
- Los problemas de pareja y del entorno socioafectivo más inmediato.
- La pérdida o abandono del trabajo y la dificultad en formarse o promocionarse.

Dichas consecuencias tendrán una mayor o menor incidencia en función de la fortaleza de la persona, de las necesidades económicas a las que esté sujeta y de los apoyos recibidos por parte de las instituciones, organización y/o entorno familiar



No obstante, puede suceder que el trabajador afectado no sufra los daños en su salud, debido al tiempo de exposición, a su especial constitución personal, a sus mecanismos de defensa, protección y afrontamiento, o bien debido al apoyo social de que disponga.

Toda persona sometida a una situación de acoso reacciona de forma diferente en función de una serie de factores, entre los que se pueden destacar:

- La percepción que se tenga de la gravedad o severidad de la conducta de acoso.
- La persistencia y reiteración del acosador.
- La respuesta del acosador ante las demandas por parte de la víctima del cese de su conducta.
- La existencia de procedimientos formales en la empresa para afrontar situaciones de acoso.
- La percepción que tiene la víctima sobre la actitud de los mandos de la empresa hacia el acoso.
- El conocimiento de la víctima sobre los recursos disponibles en la empresa ante situaciones de acoso.

IV. ANÁLISIS

4.1.- Cribado de Protocolos

Para realizar el análisis sobre la gestión de acoso laboral que se está llevando a cabo actualmente por las empresas españolas he analizado un total de 62 protocolos realizados por 34 empresas del sector privado y 32 empresas de la Administración/Sector Público, habiendo:

- A) Empresas que han gestionado el acoso laboral en sus tres manifestaciones en un protocolo mixto.
- B) Empresas que han gestionado el acoso sexual y por razón de género en un protocolo único y el acoso psicológico en un protocolo diferenciado
- C) Empresas que solo han gestionado una modalidad de acoso, ya sea acoso sexual y/o por razón de género o bien acoso psicológico.

Concretamente:

SECTOR PRIVADO (36 protocolos – 34 empresas):

- 35 protocolos correspondientes a 33 empresas del Sector Privado:
 - 24 protocolos mixtos de acoso psicológico, acoso sexual y/o por razón de género
 - 7 protocolos únicos de acoso sexual y/o por razón de género
 - 4 protocolos únicos de acoso psicológico
- 1 protocolo único de acoso psicológico correspondiente a una Universidad Privada

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA/SECTOR PÚBLICO (26 protocolos – 22 empresas):

- 14 protocolos correspondientes a 11 Administraciones Públicas:
 - 4 protocolos únicos de acoso sexual y/o por razón de género
 - 6 protocolos únicos de acoso psicológico
 - 4 protocolos mixtos de acoso psicológico, acoso sexual y/o por razón de género
- 4 protocolos correspondientes a 4 universidades públicas:
 - 1 protocolos único de acoso sexual y/o por razón de género
 - 1 protocolos único de acoso psicológico
 - 2 protocolos mixtos de acoso psicológico, acoso sexual y/o por razón de género
- 8 protocolos correspondientes a 7 empresas del sector público:
 - 2 protocolos único de acoso sexual y/o por razón de género
 - 2 protocolos único de acoso psicológico
 - 4 protocolos mixtos de acoso psicológico, acoso sexual y/o por razón de género

La mayoría de las empresas del sector privado que he analizado (76'5%) son empresas de más de 249 trabajadores, es decir, grandes empresas, seguidas de una minoría de pequeñas (14'7%) y medianas empresas (8'8%), respectivamente. Las empresas analizadas de la Administración Pública/sector público son todas empresas grandes, que constan de más de 249 trabajadores en plantilla.

		TAMAÑO EMPRESA			TOTAL	TOTAL (%)
		Pequeña empresa	Mediana empresa	Gran empresa		
SECTOR PRIVADO	Industria	0	0	9	9	16%
	Construcción	1	0	1	2	3%
	Servicios	4	3	15	23	41%
	Universidad	0	0	1	1	1%
SECTOR PÚBLICO	Administración Pública	0	0	12	12	21%
	Empresa Pública	0	0	6	6	11%
	Universidad	0	0	4	4	7%
TOTAL		5	3	48	56	100%
TOTAL (%)		9%	5%	86%	100%	

En cuanto a los protocolos analizados, el 86% corresponden a empresas de más de 250 trabajadores (gran empresa³), mayoritariamente del sector servicios y de la Administración pública, y una minoría correspondientes a empresas del sector industrial, universidades y sector de la construcción.

Adjunto como **Anexo I** el listado de las empresas del sector privado y Administración Pública/Sector público, respectivamente, y la identificación de sus Protocolos de acoso laboral objeto de análisis, así como su clasificación según el tamaño de la plantilla, el sector al que corresponden, la fecha de realización del protocolo, y si gestionan las tres situaciones de acoso laboral en un documento mixto o si regulan el acoso psicológico en un documento único diferenciado del acoso sexual o por razón de sexo.

Debido a la dificultad en encontrar protocolos de esta tipología, especialmente en el caso de las empresas del sector privado, pregunté inicialmente a familiares, amigos y conocidos en situación activa laboralmente para saber si en sus empresas disponen de protocolos de acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones: acoso moral o psicológico (*mobbing*), acoso sexual o por razón de sexo.

³ Clasificación según tamaño de la plantilla según el siguiente cuadro:

	TRABAJADORES
PEQUEÑA EMPRESA	0 a 49
MEDIANA EMPRESA	50 a 249
GRAN EMPRESA	>249

De las personas que pregunté, el 90% trabajan en empresas del sector servicios, y un 10% en el sector industrial, siendo la mayoría pequeñas y medianas empresas, y una gran minoría en grandes empresas.

En la búsqueda a través de amigos y familiares no pude encontrar ningún Protocolo de forma directa. En el caso de las pequeñas empresas me lo esperaba, pero respecto a las empresas un poco más grandes o un poco más conocidas me sorprendió, no tan solo por no disponer de protocolos o no saber de su existencia sino también por la contestación que *a priori* han dado.

Por ello, me puse a realizar una búsqueda exhaustiva por mi cuenta a través de las páginas web de algunas empresas tanto privadas como públicas, motores de búsqueda de Internet, así como a través de la página web del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, hasta que pude recopilar un número significativo de protocolos con los que poder realizar el análisis.

4.2.- Parámetros analizados

He seleccionado los parámetros analizados en los protocolos en función de tres variables:

- 1) Observación de lo que tenían los protocolos recopilados.
- 2) Consideración personal como Técnico de Prevención de Riesgos Laborales de lo que se debe contemplar en un protocolo para gestionar las situaciones de acoso para que sea, en especial, eficaz para los trabajadores.
- 3) Disposiciones legales respecto al contenido mínimo de los Protocolos (en relación al protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo).

Los parámetros analizados y comparados, tanto en el caso de los protocolos de empresas del sector privado como en el caso de la Administración Pública/sector público, están relacionados tanto con aspectos formales como procedimentales y de gestión preventiva, enfocados y analizados desde la perspectiva que sean eficaces como parte integradora de una herramienta de identificación, prevención e intervención.

4.3.- Análisis de los Protocolos

En el presente apartado voy a explicar los resultados obtenidos del análisis de los parámetros incluidos en los protocolos analizados, tanto en relación a las empresas del sector privado como en relación a la Administración Pública/sector público.

Dado que explicar aquí de forma pormenorizada cada uno de los parámetros que he analizado en cada uno de los protocolos se haría muy extenso, me enfocaré especialmente en aquellos parámetros que considero que precisan de una mayor atención dado a su importancia dentro del Protocolo y que su inclusión o ausencia puede suponer un punto crítico para la eficacia del protocolo y la salvaguarda de los derechos de los trabajadores. Para ello, he englobado los parámetros analizados en las siguientes categorías:

- 1) Aspectos formales
- 2) Tipo de protocolo: mixto o diferenciado
- 3) Objeto / ámbito de aplicación
- 4) Declaración de principios
- 5) Definición de acoso laboral y conductas no consideradas como acoso
- 6) Medidas preventivas y difusión del protocolo
- 7) Coordinación Actividades Empresariales
- 8) Procedimiento de denuncia y actuación
- 9) Medidas correctoras y seguimiento
- 10) Tipo de faltas y sanciones disciplinarias a nivel interno de la empresa
- 11) Pautas y orientaciones prácticas

No obstante, a modo de resumen adjunto como **Anexo II** varias tablas en la que se recoge la comparativa de los parámetros y el contenido contemplado en los Protocolos, diferenciando entre:

- 1) Sector privado y Administración Pública/sector público.
- 2) Por tamaño de empresa.

1. Aspectos formales

- Normalmente todos los Protocolos llevan el nombre de la empresa y/o logo tanto en la portada como en cada una de las hojas del protocolo, no obstante en 6 protocolos (mayoritariamente del sector privado) no ocurre así:
 - En 1 protocolo del sector público y en 1 protocolo del sector privado para saber de qué empresa se trata hay que empezar a leer el contenido del Protocolo para ver alguna mención sobre el nombre de la empresa al que hace referencia el documento.
 - En 2 protocolos del sector privado el nombre de la empresa únicamente se incluye en el pie de página.
 - En 2 protocolos del sector privado no se hace referencia al nombre de la empresa en todo el documento. Únicamente se puede tener “constancia” de que se trata de esa empresa por el nombre del documento de descarga o por encontrarse en la Página Web, pero sin medios ofimáticos, si únicamente lo tenemos en formato papel no podríamos saber a qué empresa hace referencia ese protocolo⁴.
- Sorprendentemente, 1/3 parte de los protocolos analizados de empresas del sector privado (12 protocolos de 36), así como casi ¼ parte de los protocolos analizados de empresas del sector público (7 de 26) no contienen la fecha de realización del mismo, siendo mayoritariamente grandes empresas.
- Por otra parte, de los que si contemplan fecha de realización (la mayoría de los protocolos), solo en 2 protocolos del sector privado puedo afirmar que han sido actualizados, dado que consta la fecha de realización y la fecha de revisión.

Por tanto, de los demás protocolos no se puede saber si es un primer documento o si ha sufrido revisiones y/o actualizaciones, y por ende, cuánto tiempo llevan vigentes sin ser modificados o si se trata del documento más reciente y aplicable.

- Elaboración y aprobación del protocolo:
 - Solo en uno de los protocolos del sector público consta quien ha elaborado el protocolo, siendo la Delegación de Recursos Humanos.
 - Solo en 3 protocolos del sector privado consta quién ha elaborado el Protocolo. En uno de los casos consta únicamente el nombre de la persona, sin saber qué

⁴ Véase el protocolo de Pull&Bear Logística el cual adjunto como Anexo III.

cargo ocupa, y en los otros dos protocolos consta quien lo realiza, revisa y aprueba y el cargo que ocupa. En estos dos casos el protocolo ha sido realizado por el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales⁵.

- En una minoría de los protocolos de empresas privadas (9 protocolos) consta explícitamente que el protocolo haya sido aprobado o revisado por la parte social⁶.
- Solo en una minoría de protocolos del sector público consta quién ha aprobado el protocolo, y solo en dos de estos protocolos consta explícitamente aprobado y firmado por la parte social.⁷
- Revisión y/o plazo de vigencia del Protocolo:

Únicamente en una cuarta parte de los protocolos analizados, tanto del sector privado como del sector público, se prevé una revisión o plazo de vigencia del protocolo. No hay una uniformidad respecto al plazo en que debe estar vigente el protocolo o debe ser revisado, salvo en alguna excepción en la que si se establece una revisión anual⁸ del Protocolo. Del análisis se puede extraer que la intención que buscan es que el plazo de vigencia del protocolo sea lo más amplio posible, incluso de aplicación indefinida o hasta que se indique por imperativo legal o jurídico⁹ o que la experiencia indique su necesario ajuste¹⁰.

Por otra parte, en varios protocolos del sector público se ha establecido un plazo de vigencia cerrado (*por ejemplo: vigencia de 4 años¹¹ o la misma vigencia que los respectivos acuerdos colectivos firmados con la representación social¹²*), sin mencionar si durante este periodo podría ser modificado según las necesidades que puedan surgir de la aplicación del protocolo o si hubiera denuncia expresa del mismo por dirección empresa o representantes sindicales del personal.

⁵ Véase la primera página del “Protocolo Antimobbing” de la Universidad Pontificia Comillas, la cual adjunto como Anexo III.

⁶ Véase página 1 del “Protocolo de Acoso” de la empresa REPSOL YPF, la cual se adjunta como Anexo III.

⁷ Véase la primera página del “Protocolo de actuación en materia de acoso” de la Universidad de Educación a Distancia (UNED) y la primera página del “Protocolo de actuación en materia de acoso laboral -mobbing-” y del “Protocolo de Actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Leganés, las cuales adjunto como Anexo III.

⁸ Véase página 10, cláusula 7, del “Protocolo de resolución de conflictos en materia de acoso laboral” de la Universidad Pablo Olavide, la cual adjunto mediante Anexo III.

⁹ Véase página 2, artículo 2, del “Protocolo contra el acoso” de La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A., y página 13, cláusula 8, del “Protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral” de la empresa RENFE, las cuales se adjuntan mediante Anexo III.

¹⁰ Véase página 7, último párrafo, de la “Política comportamientos no tolerados: protocolo de acoso moral” de Indra Sistemas S.A, la cual adjunto mediante Anexo III.

¹¹ Véase página 11, cláusula 10, del “Protocolo para la prevención y protección frente al acoso sexual y al acoso sexista” en la Universidad de Cádiz, la cual adjunto mediante Anexo III.

¹² Véase página 24, cláusula 17, del “Protocolo para la prevención y sanción de la violencia por razón de género en el trabajo” de la Diputación Provincial de Cádiz, la cual adjunto mediante Anexo III.

2. Tipo de Protocolo: Mixto o diferenciado

Los protocolos de actuación sobre acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico se pueden encontrar en varias modalidades de documentos. Nos podemos encontrar con documentos específicos, dedicados a la prevención y tratamiento del acoso sexual y/o por razón de género, o únicamente del acoso psicológico; o documentos o protocolos mixtos que se ocupan tanto de acoso sexual y acoso por razón de sexo como del acoso psicológico. Los protocolos dedicados exclusivamente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo, se pueden encontrar tanto en documentos independientes como en documentos incluidos en un Plan de Igualdad.

		GESTIÓN TODAS SITUACIONES ACOSO LABORAL			GESTIÓN DE ALGUNA SITUACIÓN DE ACOSO LABORAL		TOTAL	TOTAL %
		PROTOCOLO MIXTO	PROTOCOLO DIFERENCIADO		Gestión Acoso sexual y/o por razón de sexo	Gestión Acoso psicológico		
			Protocolo acoso sexual y/o razón género	Protocolo Acoso Psicológico				
SECTOR PRIVADO	Gran empresa	17	2	2	5	2	28	78%
	Mediana empresa	3	0	0	0	0	3	8%
	Pequeña empresa	5	0	0	0	0	5	14%
	TOTAL Privadas	25	2	2	5	2	36	100%
ADM.PÚBLICA/ SECTOR PÚBLICO	Gran empresa	10	3	4	4	5	26	100%
	Mediana empresa	0	0	0	0	0	0	0%
	Pequeña empresa	0	0	0	0	0	0	0%
	TOTAL Públicas	10	3	4	4	5	26	100%
TOTAL PÚBLICAS + PRIVADAS		35	5	6	9	7	62	
TOTAL PÚBLICAS + PRIVADAS (%)		56%	8%	10%	15%	11%	100%	

De las empresas y los protocolos analizados se puede observar en cuanto a su forma de gestionar el acoso laboral que el 56% de las empresas analizadas gestionan los tres tipos de acoso en un mismo documento mixto, el 11% disponen de un documento diferenciado para gestionar el acoso psicológico, y del 15% tengo constancia que gestionan únicamente el acoso sexual y/o por razón de género.

En cuanto a las empresas analizadas que han gestionado el acoso psicológico en un documento diferenciado al protocolo de acoso sexual y/o por razón de género he podido observar las siguientes cuestiones:

- 1) Tanto en el caso de las empresas del sector público como privado, cabe destacar que en el protocolo de acoso psicológico tipifican una serie de conductas que no se considerarían acoso, a diferencia de los protocolos de acoso sexual y/o por razón de sexo en los cuales no se contemplan ninguna de estas dos cuestiones.
- 2) En el caso de las empresa públicas se establecen unas medidas cautelares mientras dura el proceso tanto en el protocolo de acoso psicológico como en el de acoso sexual y/o por razón de género, en cambio, en las empresas del sector privado únicamente se contemplan dichas medidas en el de acoso psicológico.
- 3) Tanto en las empresas del sector público como del sector privado en el protocolo de acoso sexual y/o por razón de sexo las faltas y las sanciones están tipificadas explícitamente en régimen interno de la empresa, en cambio a diferencia que en el sector público, en las empresas analizadas del sector privado en el protocolo de acoso psicológico solo se menciona que será sancionado, pero no especifica que gravedad tienen los hechos ni el tipo de sanción aplicable.
- 4) En el caso de la Administración pública y empresas del sector público, cabe destacar que las empresas analizadas que gestionan las situaciones de acoso en documentos diferenciados, en el protocolo de acoso psicológico tipifican una serie de conductas que no se considerarían acoso, a diferencia de los protocolos de acoso sexual y/o por razón de sexo en los cuales no se contemplan ninguna de estas dos cuestiones.
- 5) Tanto las empresas del sector público como las empresas del sector privado en el protocolo por acoso psicológico hacen mención a la figura del técnico de prevención en el procedimiento, en cambio, en el protocolo de acoso sexual y/o por razón de género no se prevé la participación del servicio de prevención en ninguna de las fases del protocolo.

3. Objeto y ámbito de aplicación

En el ámbito de las empresas de la Administración Pública/sector público todos los protocolos analizados hacen, de un modo u otro, referencia al objeto del protocolo y su ámbito de aplicación. En cambio, en el caso de las empresas del sector privado, 1/3 parte de los protocolos no menciona cual es el objetivo del protocolo ni a qué trabajadores va a ser aplicable¹³.

¹³ Véase el “Protocolo para la prevención y actuación de los acosos sexual, moral y acoso por razón de sexo en el trabajo” en la empresa AMG SERVICIOS INTEGRADOS, S.L, el cual adjunto mediante Anexo IV.

Objeto:

Generalmente, en todos los Protocolos analizados, independientemente de si se trata de empresas del sector público o privado, se establece como objeto del mismo el facilitar la implantación de los instrumentos necesarios para prevenir, detectar y actuar frente a situaciones de acoso laboral. Algún protocolo va más allá y contempla además como objetivo crear un clima laboral adecuado y de respeto que permita el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.¹⁴

Ámbito de aplicación:

En relación al sujeto amparado, los protocolos generalmente especifican que puedan aplicarse a todo el personal de la empresa, aunque hay protocolos en los que no se hace mención al ámbito de aplicación subjetivo del protocolo.

Dentro de los protocolos que especifican el ámbito subjetivo de aplicación:

- Generalmente mencionan que son de aplicación a todo el personal de la empresa, o algunos más concretos se refieren a todos los trabajadores de la empresa, independientemente del nivel del mismo y de la naturaleza de la relación laboral o modalidad de contrato¹⁵.
- Hay protocolos, sobretudo en el caso del sector público, que especifican más a que categoría de trabajadores se aplica el protocolo como sujetos pasivos, haciendo mención expresa a personal funcionario de carrera o interino, personal laboral fijo o temporal, personal en prácticas o becario, personal eventual y regidores¹⁶, incluso en algún protocolo analizado del sector público ha diferenciado en si se aplicable el protocolo y quién deberá atender la denuncia en función de si se trata de personal docente, o si se trata de personal no docente, funcionario y laboral en centros docentes¹⁷.

Algunos protocolos extienden su aplicación fuera de sus propios trabajadores. Por ejemplo, para cuando el acoso se produzca entre trabajadores de la propia empresa y trabajadores de una empresa externa que compartan el lugar de trabajo o presten servicios dentro de la empresa¹⁸. En estos casos es importante ver si está contemplada la coordinación de actividades empresariales en materia de acoso laboral, en especial en cómo se van a adoptar las medidas correctoras.

¹⁴ Véase página 4, apartado 3 del “Protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual” de la empresa FRAGADIS, la cual se adjunta como Anexo IV.

¹⁵ Véase página 3, “ámbito personal” del “Protocolo de prevención frente al acoso: acoso sexual y por razón de sexo” de Pull&Bear Logística, la cual se adjunta como Anexo IV.

¹⁶ Véase página 6, apartado 2.2 del “Protocolo de actuación frente al acoso laboral” en el Ayuntamiento de Valencia, la cual se adjunta como Anexo IV.

¹⁷ Véase página 7, apartado IV, del “Protocolo de actuación ante el acoso en centros públicos docentes dependientes de la Conselleria de Educación” de la Generalitat Valenciana, la cual se adjunta como Anexo IV.

¹⁸ Véase página 5, apartado 2.2 del “Protocolo de actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo” en el Ayuntamiento de Valencia, la cual se adjunta como Anexo IV.

Algún protocolo del sector público excluye expresamente que el Protocolo se aplique a las situaciones de acoso laboral que se den entre sus empleados y el personal de las empresas externas contratadas, aludiendo que en estos casos se aplicarán mecanismos de coordinación empresarial, y llegando a un acuerdo de cómo abordar la situación¹⁹.

También está el caso de un protocolo que expresamente menciona que el protocolo de acoso laboral también será aplicable para aquellas situaciones que puedan venir originadas por conflictos extralaborales y que se den en el lugar de trabajo²⁰.

Casi todos los protocolos hablan de aplicación para las situaciones que se produzcan dentro de su centro de trabajo. No obstante, algún protocolo hace más extensible su aplicabilidad y contempla también que se pueda aplicar el protocolo cuando las situaciones de acoso laboral se produzcan por los trabajadores de su empresa fuera de sus instalaciones, pero que se deba a un evento relacionado con el trabajo²¹.

4. Declaración de principios

En la mayoría de los protocolos, el 90'3% de las empresas analizadas, se ha plasmado por escrito en una cláusula independiente la declaración de principios y el compromiso para prevenir y gestionar las conductas de acoso laboral. La redacción de esta cláusula es muy importante dado que nos da información para detectar el interés de la empresa sobre la seguridad y salud de los trabajadores y cuáles son los bienes jurídicos y derechos que priorizan proteger en su empresa.

La mayoría de los protocolos son bastante generalistas y hablan únicamente de la no tolerancia y la prohibición de las conductas de acoso y el establecimiento de procedimientos para su prevención, resolución y sanción.

En algunos protocolos la empresa se compromete a realizar acciones concretas y específicas para garantizar unas condiciones de trabajo libre de acoso laboral. Alguno de los compromisos más significativos que se han recogido en diferentes protocolos son los siguientes: prestar apoyo a los afectados, promover acciones de sensibilización y realizar un seguimiento de la situación después de la queja o denuncia y garantizar la confidencialidad en cada caso.

¹⁹ Véase página 12, apartado 2.1, del "Protocolo de Actuación frente al acoso en el entorno laboral" del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, la cual adjunto mediante Anexo IV.

²⁰ Véase página 5, apartado "ámbito de aplicación" del "Protocolo de comunicación y actuación para la gestión de conflictos interpersonales" de Sempsa Joyería y Platería, S.A., la cual adjunto mediante Anexo IV.

²¹ Véase página 2, apartado "ámbito de aplicación" del protocolo de "Implantación de procedimientos específicos en materia de prevención sobre el acoso moral y sexual en el trabajo" de la empresa Ricardo Luz y Asociados, S.L, la cual adjunto mediante Anexo IV.

En uno de los protocolos se habla sobre garantizar un entorno de trabajo productivo²². Ciertamente es que si hay un buen clima laboral y se tienen evaluados y controlados los riesgos, los trabajadores van a trabajar mejor, lo que se va a traducir en productividad para la empresa, pero bajo mi punto de vista, no considero que la vertiente productiva sea una cuestión a incorporar en los compromisos que adquiere la empresa para gestionar una situación de acoso laboral, sino en garantizar una organización y entorno de trabajo seguro y saludable, libre de situaciones o conductas que contribuyan a la aparición de las situaciones de acoso.

En cuanto a los derechos fundamentales protegidos por el protocolo es una cuestión importante a tener en cuenta, ya que en función de los bienes jurídicos que se desean proteger va a repercutir en una serie de elementos de los protocolos, en particular, los requisitos de las conductas sancionadas así como las ideas sobre la prevención del acoso laboral, tanto a la hora de considerar los requisitos necesarios para considerar que existe esta situación como a la hora de proponer medidas para erradicarlo.

Generalmente tanto en el ámbito del sector público como en el sector privado, en la mayoría de los protocolos se hace referencia a la salvaguarda del derecho a la dignidad, el respeto a las personas y la no discriminación²³.

Una minoría de los protocolos, y más interesantes desde mi punto de vista, van más allá y hablan sobre otros derechos fundamentales a garantizar, como son el libre desarrollo de la personalidad, la integridad física y moral²⁴, así como el derecho a la intimidad y confidencialidad²⁵.

5. Definición de acoso laboral y conductas no consideradas como acoso

En todos los protocolos analizados, tanto del sector privado como de la Administración Pública/sector público, definen qué entienden por acoso psicológico y/o acoso sexual y/o por razón de sexo, dependiendo de si se trata de protocolos mixtos o diferenciados.

²² Véase página 4 del “Protocolo de Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual o por Razón de Sexo” de la empresa Boehringer Ingelheim S.A, la cual adjunto como Anexo V.

²³ Véase, en caso del sector privado la página 1 del “Protocolo de actuación en caso de Acoso” de la empresa Grupo Auxiliar Metalúrgico, S.A (GAMESA), y en caso del sector público la página 5 del “Protocolo de Actuación frente al acoso laboral” en la Administración General del Estado, las cuales adjunto mediante Anexo V.

²⁴ Véase la primera página del “Protocolo de Actuación en materia de acoso laboral” del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, la cual adjunto como Anexo V.

²⁵ Véase la primera página del “Protocolo para prevenir y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se formulen en materia de acoso en cualquiera de sus manifestaciones” en la empresa Eubolar, S.A, la cual adjunto como Anexo V.

Mayoritariamente, se realiza en una cláusula independiente únicamente para las definiciones, aunque hay protocolos que lo han realizado en la Declaración de principios²⁶ o en la introducción o preliminar²⁷.

La mayoría de los protocolos hablan de “acoso laboral” para referirse únicamente al acoso psicológico²⁸. Otros protocolos, hablan de forma diferenciada de lo que se entiende por “acoso psicológico en el trabajo”, “acoso sexual” y “acoso por razón de sexo”, y entendiendo el acoso laboral englobando las tres modalidades de acoso²⁹.

En cuanto al acoso psicológico, generalmente los protocolos analizados contemplan la definición realizada de la NTP 854³⁰, mencionándose complementariamente en el sector público la definición realizada por la Ley 5/2010, de 22 de junio de reforma del Código penal³¹. Excepcionalmente, en un protocolo del sector público se contemplan las definiciones de Marie-France Hirigoyen³², entendiendo el acoso por razón de sexo como un tipo de acoso moral³³.

A diferencia de los protocolos del sector público, en los protocolos del sector privado en las definiciones de acoso psicológico se hace más énfasis en la finalidad que se persigue con la conducta de acoso: destruir las redes de comunicación, dañar su reputación, minar su autoestima, anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, entre otras³⁴.

²⁶ Véase página 3 y 4 del “Código de buenas prácticas para la prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso en el trabajo” de Ernst&Young Servicios Corporativos, S.L.U, las cuales adjunto como Anexo VI.

²⁷ Véase página 3 del “Protocolo actuación contra el acoso sexual y acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Leganés, la cual adjunto mediante Anexo VI.

²⁸ Véase página 4, cláusula 6.3.1 del “Protocolo contra el acoso” de La Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, la cual adjunto mediante Anexo VI.

²⁹ Véase página 4 y 5 del “Protocolo de resolución de conflictos en materia de acoso laboral” de la Universidad Pablo de Olavide, las cuales adjunto mediante Anexo VI.

³⁰(NTP 854) Acoso psicológico: “exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”.

³¹ (Código Penal) Acoso Psicológico: “hostigamiento psicológico u hostil en el marco de cualquier actividad laboral o funcional que humille al que lo sufre, imponiendo situaciones de grave ofensa a la dignidad”.

³²(Hirigoyen, 2001) Acoso psicológico: “Constituye acoso moral toda conducta gestual, verbal, comportamiento o actitud, realizada tanto por superiores jerárquicos, como por compañeros o inferiores, que atenta por su repetición o sistematización contra la dignidad y la integridad física o psíquica de una persona, que se produce en el marco de organización y dirección de un empresario, degradando las condiciones de trabajo de la víctima y poniendo en peligro su empleo. Cuando esta situación tiene relación o como causa el sexo o género de la víctima, constituirá acoso moral por razón de género”.

³³ Véase página 14 del “Protocolo para la prevención y sanción de la violencia por razón de género en el trabajo” de la Diputación Provincial de Cádiz, la cual adjunto mediante Anexo VI.

³⁴ Véase página 1 del “Protocolo para la prevención y actuación de los acosos sexual, moral y acoso por razón de sexo en el trabajo” en la empresa AMG Servicios Integrados, S.L, la cual adjunto mediante Anexo VI.

En todos los casos, a excepción de un protocolo del sector privado³⁵, se contempla que para que determinadas acciones sean constitutivas de acoso laboral deben ser sistemáticas y mantenidas en el tiempo, descartando la aplicación del protocolo cuando se traten de conductas u acciones puntuales³⁶. En cuanto a los protocolos que especifican de forma concreta el criterio de la temporalidad y reiteración de las conductas siguen la definición de Heinz Leymann (al menos una vez por semana más de 6 meses). En el sector privado únicamente un protocolo ha concretado la temporalidad o reiteración, los demás protocolos solamente han especificado que se trate de un comportamiento sistemático, recurrente y durante un tiempo prolongado.

En general, en cuanto al acoso sexual y/o por razón de sexo, los protocolos analizados siguen las definiciones dadas por la LOI³⁷, a excepción de un protocolo del sector público, que a diferencia del resto utiliza la definición de acoso sexual de Lousada Arochena y Del Rey Guanter³⁸

Un par de protocolos han profundizado más en definir los conceptos y en diferenciarlos, así como en clasificar las conductas de acoso sexual siguiendo el criterio establecido en la Directiva Comunitaria 2002/73/CE, de septiembre de 2002 (chantaje sexual, acoso ambiental³⁹).

En la mayoría de los protocolos de la Administración Pública/sector público se contempla también la discriminación por embarazo o maternidad, constituyéndose discriminación directa por razón de sexo todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad, aspecto que no se ha contemplado en los protocolos del sector privado.

En casi la mitad de los protocolos de la Administración Pública/sector público, y solamente en un 14% de los protocolos del sector privado, además de definir que se entiende por cualquiera de las modalidades de acoso, se introduce una lista ejemplificativa de conductas que pueden considerarse como tal, sobretodo en el caso

³⁵ Véase primera página, último párrafo, del “Protocolo de actuación contra la violencia y el acoso sexual en el trabajo” de Dynatec, S.A, la cual adjunto mediante Anexo VI.

³⁶ Véase página 6, último párrafo, del “Protocolo de actuación frente a las situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral” en el Tribunal de Cuentas, la cual adjunto mediante Anexo VI.

³⁷ Acoso sexual: “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”

Acoso por razón de sexo: “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

³⁸ (Lousada Arochena y Del Rey Guanter) Acoso sexual: “toda conducta de naturaleza sexual, desarrollada en el ámbito de organización y dirección de un empresario o en relación o como consecuencia de una relación de trabajo, cuyo sujeto activo sabe o debe saber que es indeseada por la víctima y cuya posición ante la misma, determina una decisión que afecta al empleo o a las condiciones de trabajo de esta o que, en todo caso tiene como objeto o como consecuencia, crearle un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante”.

³⁹ Véase página 6 y 7 del “Protocolo de Actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Valencia, las cuales adjunto mediante Anexo VI.

del acoso psicológico, seguido de conductas de acoso sexual y, en menor medida, de conductas constitutivas de acoso por razón de sexo⁴⁰. Los protocolos que ejemplifican conductas de acoso psicológico siguen el ejemplo de la clasificación por factores realizada por Zapf, Knorz y Kulla (1996)⁴¹.

En el caso del acoso psicológico, además en varios protocolos se ha introducido también una lista de conductas que no se considerarían acoso psicológico⁴², pero que no obstante, son comportamientos que deberían estudiarse en el marco de la prevención de riesgos psicosociales. En uno de los protocolos analizados del sector privado, cuando ponen ejemplos que no se consideran acoso psicológico ejemplifican con un listado con “nombres técnicos” de otros riesgos psicosociales, y no con las conductas o situación en sí, por lo que poner esa lista no ayuda al trabajador a descartar que no se trate de acoso psicológico, ya que no tiene porqué saber que conductas constituyen esos otros tipos de riesgos psicosociales, como por ejemplo el burnout, estrés traumático o autoestrés⁴³.

6. Medidas preventivas y difusión del Protocolo

La difusión del protocolo es el principal medio de prevención y de capacitación para reconocer y reaccionar ante las situaciones de acoso laboral, y aunque no esté claramente así explicitado en los protocolos, la mayoría de los protocolos analizados tanto del sector público como privado prevén medidas para difundirlo. No obstante, el 20% de los protocolos analizados no prevén la difusión del protocolo, lo cual es algo alarmante.

En los protocolos analizados en los que se prevé su difusión, el principal medio que se establece es a través de intranets de la empresa. No obstante, hay protocolos más completos que establecen otros medios como pueden ser documentos divulgativos que faciliten información sobre la existencia y características del protocolo, campañas de información específicas explicativas del contenido del protocolo, su inclusión en Manuales de acogida, publicación a través de los medios de comunicación de la organización, etc⁴⁴.

⁴⁰ Véase página 5 y 6 del “Protocolo de Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual o Por razón de sexo” de Boehringer Ingelheim, S.A, las cuales adjunto mediante Anexo VI.

⁴¹ Véase página 4 y 5 del “Protocolo para la prevención y tratamiento de los diferentes tipos de acoso laboral en el puesto de trabajo de Fundación Once y Fundosa Grupo, las cuales adjunto mediante Anexo VI.

⁴² Véase página 3 de la “Política de comportamientos no tolerados: Protocolo de acoso moral” de Indra Sistemas, S.A, la cual adjunto mediante Anexo VI.

⁴³ Véase página 6, apartado 2.2 del “Protocolo antimobbing” de la Universidad Pontificia de Comillas, la cual adjunto mediante Anexo VI.

⁴⁴ Véase página 15 y 16 del “Protocolo de Prevención y Tratamiento del Acoso sexual o por Razón de Sexo” de la empresa Boehringer Ingelheim, S.A, las cuales adjunto mediante Anexo VII.

Además de la difusión del protocolo, con el objetivo de evitar o prevenir las situaciones de acoso, algunos protocolos establecen otras medidas de prevención. Generalmente, este otro tipo de medidas están encaminadas a formación del personal dirigente o con trabajadores a su cargo⁴⁵ o del personal que participará en el procedimiento establecido para actuar en casos de acoso laboral⁴⁶ como mediador o para prestar apoyo o asistencia a los trabajadores afectados, y a veces sólo a este colectivo, incluyendo pocos protocolos la formación general sobre el acoso para toda la plantilla⁴⁷.

Hay un caso particular, en el que el protocolo sobre acoso sexual y/o por razón de sexo⁴⁸ prevé la formación específica para aquellos colectivos en los que por su plantilla muy feminizada o masculinizada, su funcionamiento, su cultura de género o sus antecedentes son más susceptibles de acoso laboral.

Sin embargo, muy pocos protocolos analizados, y únicamente del sector público, establecen explícitamente medidas proactivas dirigidas a la evaluación de riesgos psicosociales, y los protocolos que hacen referencia se limitan a transcribir literalmente lo establecido en el protocolo de acoso laboral de la Administración General del Estado.

Curiosamente, en los protocolos referidos al acoso psicológico se hace referencia a la evaluación de riesgos del entorno laboral y de los factores organizativos que puedan favorecer o evitar dichas conductas⁴⁹; en cambio, en los protocolos de acoso sexual y/o por razón de sexo señalan la conveniencia de hacer un estudio de riesgos psicosociales con el objetivo de ver cuáles son los colectivos o grupos de trabajadores⁵⁰ más susceptibles de sufrir una situación de acoso.

7. Coordinación de Actividades Empresariales

Las situaciones de acoso laboral que se puedan dar entre trabajadores de la empresa y personal de terceras empresas es importante, y solo una minoría de los protocolos analizados, el 27'4%, sin gran diferencia entre sector público y privado, contemplan gestionar el acoso laboral en este tipo de situaciones y la coordinación de actividades preventivas con las empresas externas para combatir la situación.

⁴⁵ Véase página 7, punto IV, del "Protocolo frente al acoso sexual, moral y/o por razón de sexo" de la empresa Ericsson Network Services, S.L, la cual se adjunta mediante Anexo VII.

⁴⁶ Véase último párrafo de la página 5 del "Protocolo de Actuación en materia de acoso psicológico en el trabajo" de la Universidad Carlos III de Madrid, la cual adjunto mediante Anexo VII.

⁴⁷ Véase página 11, apartado 3.6, del protocolo de "Prevención, detección y actuación ante el acoso laboral" de la empresa Abertis Autopistas España, S.A., la cual adjunto mediante Anexo VII.

⁴⁸ Véase página 8, párrafo cuarto, del "Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo" del Ayuntamiento de Valencia, la cual adjunto mediante Anexo VII.

⁴⁹ Véase página 10, apartado v, del "Protocolo de actuación frente al acoso laboral" en el Ayuntamiento de Valencia, la cual adjunto mediante Anexo VII.

⁵⁰ Véase página 8 del "Protocolo de Actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo" en el Ayuntamiento de Valencia, la cual adjunto mediante Anexo VII.

En la mayoría de los protocolos en los que se contempla que en caso de darse situaciones entre personal de la empresa y personal externo se aplicaran mecanismos de coordinación empresarial⁵¹ sin hacer referencia a si el protocolo será aplicable, pero en una gran minoría se especifica más y contempla la aplicabilidad del protocolo para abordar estas situaciones, y quién realizará la propuesta de sanción y la decisión de las medidas disciplinarias, en función de si el presunto acosador es de la empresa externa o de la propia empresa⁵².

Como he señalado en el subapartado “3. Objeto y ámbito de aplicación”, también hay protocolos que derivan en estos casos a realizar mecanismos de coordinación empresarial, pero excluyendo expresamente la aplicación del protocolo.

8. Procedimiento de denuncia y actuación

En todos los protocolos analizados se prevé un procedimiento interno de denuncia de las situaciones de acoso en el entorno de trabajo, dado que es una de las finalidades por las que se crea un protocolo de actuación.

Además del procedimiento interno de denuncia y actuación que pueda llevarse a cabo por la empresa, los trabajadores tienen derecho legalmente a acudir a un procedimiento externo (acción por vía administrativa y/o judicial) para solventar las situaciones de acoso en el trabajo.

En el 53% de los protocolos analizados, independientemente del sector, no se informa a los trabajadores que tienen derecho a acudir al procedimiento externo independientemente del procedimiento interno que se esté llevando a cabo por la empresa. Esta desinformación se da más en las empresas del sector privado (en más de la mitad de los protocolos analizados de las empresas privadas).

Dentro de los protocolos que sí que informan de este derecho, hay protocolos que prevén que el procedimiento de la empresa se pueda llevar a cabo con independencia de que el trabajador inicie un procedimiento externo⁵³, en cambio, hay otros que prevén explícitamente que la iniciación del procedimiento externo dejará en suspensión el procedimiento interno que esté realizando la empresa⁵⁴.

⁵¹ Véase penúltimo párrafo de la página 1 de la “Política de comportamientos no tolerados: Protocolo de acoso moral” de la empresa Indra Sistemas, S.A, la cual adjunto mediante Anexo VIII.

⁵² Véase apartado 11 del “Anexo I. Protocolo prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo” incluido en el Plan de Igualdad de Corporación Radiotelevisión Española, S.A (RTVE), la cual adjunto mediante Anexo VIII.

⁵³ Véase página 12, último párrafo, del “Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso” en MAPFRE, S.L, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁵⁴ Véase página 8, cláusula 3, del “Protocolo antimobbing” de la Universidad Pontificia Comillas, la cual adjunto mediante Anexo IX.

En 2 protocolos de empresas grandes del sector privado se ha incluido una cláusula en la que se contempla un plazo de caducidad⁵⁵ para que el afectado pueda poner una queja o denuncia e iniciar el procedimiento interno de la empresa. Establecen un plazo de 6 meses, y pasado este tiempo la empresa no aceptará ninguna queja o denuncia. Igualmente prevén la no aplicación del protocolo cuando la relación laboral entre denunciante y denunciado no esté vigente.

8.1. Inicio del procedimiento:

En la mayoría de los protocolos analizados se prevé que el procedimiento se pueda iniciar tanto por el propio afectado, su representante legal, como por personas que conozcan de la situación⁵⁶, aunque no en todos los protocolos ocurre así; en un protocolo del sector privado no se especifica⁵⁷ quién puede iniciar el procedimiento de denuncia y en otros se prevé que solamente pueda iniciarlo el propio afectado o su representante legal⁵⁸. Una de las administraciones públicas analizadas que gestiona en protocolos diferenciados el acoso psicológico del acoso sexual y/o por razón de sexo, en el procedimiento de acoso sexual y/o por razón de sexo⁵⁹ cita explícitamente únicamente estará legitimado para iniciarlo el trabajador acosado, en cambio, en el procedimiento de acoso psicológico sí que permite que sea iniciado por otras personas que conozcan de la situación.

En un par de protocolos de la Administración Pública/sector público, se prevé además que el procedimiento lo pueda iniciar el servicio de prevención de riesgos laborales, a través de los datos obtenidos en la Evaluación de Riesgos Psicosociales⁶⁰ o debido a la investigación de siniestralidad laboral de la empresa o como consecuencia de los reconocimientos médicos derivados de vigilancia de la salud⁶¹.

En cuanto a la forma de realizarse la denuncia, en la mayoría de los protocolos analizados se prevé que se haga únicamente a través de un escrito formal, aunque en una minoría de protocolos se prevé la posibilidad de realizar la denuncia

⁵⁵ Véase página 3, apartado V, del “Protocolo de actuación ante situaciones de acoso” de Acciona Facility Services, así como Punto 1, último párrafo, del “Protocolo para prevenir y dar cauce a las denuncias que se formulen en materia de acoso en cualquiera de sus manifestaciones” de Eubolar, S.A, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁵⁶ Véase el punto 1 de la cláusula de “Procedimiento de Actuación” del “Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral” de BASF, S.L, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁵⁷ Véase el “Protocolo de acoso” de Repsol YPF, S.A el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁵⁸ Véase apartado V.1) del “Protocolo de actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo” de SEAT, S.A, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁵⁹ Véase página 12, apartado 6.1.b) del “Protocolo de actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Leganés, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁰ Véase página 17, apartado 3.2.1, del “Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral” del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶¹ Véase página 9, apartado 1, del “Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo en centros públicos docentes dependientes de la Conselleria de Educación” de la Generalitat Valenciana, la cual adjunto mediante Anexo IX.

verbalmente⁶², o bien, verbalmente y levantar acta escrita⁶³, o adelantar de forma verbal la denuncia y después formularla por escrito⁶⁴. Por otra parte, en una minoría de protocolos no se especifica como deberá realizarse la denuncia, por lo que crea incertidumbre para el trabajador y se sobreentiende que lo podrá realizar de la manera que crea más conveniente⁶⁵.

A excepción de un par de protocolos del sector privado⁶⁶ y un protocolo del sector público⁶⁷, en el resto de los protocolos analizados no se aceptan las denuncias anónimas, sino que debe constar el nombre de la persona que realiza la denuncia, un medio de contacto, nombre de la persona que realiza el acoso, así como una síntesis de los hechos que considera que son objeto de acoso, entre otros datos.

Salvo en algún protocolo del sector privado⁶⁸ que se ha previsto que la denuncia pueda realizarse a través de personal externo de la empresa, en la mayoría de los protocolos analizados, tanto del sector público como privado, la denuncia se prevé que se realice a través del personal interno de la empresa que previamente se ha designado. Generalmente, en las empresas analizadas se ha estipulado que sea el departamento de Recursos Humanos quién se encargue de recibir las denuncias, salvo en excepciones puntuales en que se ha previsto que la reciba directamente el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales o al Agente de Igualdad (en las empresas que disponen de esta figura). En los otros casos, que se prevén otras vías para canalizar las denuncias, se prevé que a quien se le entregue la denuncia deberán trasladarla al responsable de personal.

En la mayoría de los protocolos no se especifica si la denuncia a través del personal interno se debe hacer de forma presencial o si se puede realizar a través de otros canales de comunicación, a excepción de una minoría de protocolos del sector privado en los cuales se establece explícitamente que la denuncia se hará llegar a través de correo electrónico⁶⁹ o mediante correo ordinario⁷⁰, o en un protocolo concreto, se

⁶² Véase página 6, apartado 2, del “Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso” de ThyssenKrupp Elevadores España, S.L.U, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶³ Véase apartado 3 del “Procedimiento de actuación” del “Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral” de BASF, S.A, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁴ Véase página 5, apartado 7.1.1, del “Protocolo contra el acoso” de Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁵ Véase página 4 del “Protocolo de prevención frente al acoso sexual y por razón de sexo” de Pull&Bear Logística, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁶ Véase página 6, apartado 2, del “Protocolo para la prevención y actuación en los casos de acoso” de ThyssenKrupp Elevadores España, S.L.U, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁷ Véase cláusula 10, segundo párrafo, del “Protocolo prevención y actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo” de Corporación Radiotelevisión Española, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁸ Véase página 3, segundo párrafo, del “Procedimiento de Prevención y Tratamiento de situaciones de Acoso sexual y/o Acoso por razón de sexo en el trabajo” en el Grupo Compass, S.L, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁶⁹ Véase página 5 de la “Política de comportamientos no tolerados: Protocolo de acoso moral” de Indra Sistemas, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

prevé como una de las formas a realizarse a través de una línea de atención telefónica corporativa⁷¹.

8.2. Procedimiento de actuación:

Únicamente en uno de los protocolos analizados no se hace referencia a como se va a llevar a cabo el procedimiento de actuación una vez recibida la denuncia, mencionando únicamente a quién debe dirigirse la denuncia y que las medidas que se lleven a cabo dependerán de las circunstancias de la infracción⁷².

En el resto de los protocolos analizados, tanto del sector público como privado, se prevé un procedimiento formal de actuación (*"fase de instrucción"*) para resolver las situaciones de acoso en el trabajo. En cuanto a la posibilidad de llevarse a cabo un procedimiento informal de resolución, solo se contempla en el 50% de los protocolos del sector privado y en el 70% de los protocolos de la Administración Pública/Sector Público, sin variedad significativa en relación a la modalidad de acoso laboral que se esté gestionando. Mayoritariamente el procedimiento informal que se contempla en los protocolos es la mediación⁷³, aunque también se ha contemplado la conciliación en una par de protocolos.

En la mayoría de los protocolos se da la opción a la persona que sufre la situación de acoso de acudir al procedimiento formal o al procedimiento informal, en la minoría restante, en cambio, se contempla que al procedimiento formal únicamente se acudirá cuando no se haya podido solventar la situación previamente con el procedimiento informal⁷⁴, ya que entienden el procedimiento formal como la segunda fase del procedimiento informal.

⁷⁰ Véase apartado 5, punto 1, primer párrafo, del "Protocolo para prevenir y dar cauce a las denuncias que se formulen en materia de acoso en cualquiera de sus manifestaciones" de Eubolar, S.A, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁷¹ Véase apartado 2 del "Procedimiento de actuación" del "Protocolo contra el acoso en el ámbito laboral" de BASF, S.A, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁷² Véase última página, apartado 4, del "Protocolo de actuación contra la violencia y el acoso sexual en el trabajo" de Dynatec, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁷³ La mediación es un proceso confidencial y voluntario de resolución de conflictos donde un tercero, el mediador, de forma neutral e imparcial, ayuda a las personas implicadas a comunicarse entre sí de una forma adecuada y positiva con el fin de alcanzar acuerdos satisfactorios y aceptados por todos los participantes. El mediador se rige por el principio de neutralidad, buscando un acuerdo consensuado y aceptado por las partes, que siguen siendo las protagonistas del proceso, mientras que el conciliador se rige por los principios de imparcialidad y justicia, y decide unilateralmente un acuerdo que es aceptado por las partes (el conciliador es el protagonista principal del proceso).

⁷⁴ Véase página 6, apartado III) del "Código de buenas prácticas para la prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso en el trabajo" de Ernst&Young Corporativos, S.L.U, la cual adjunto mediante Anexo IX.

Para acompañar visualmente y facilitar el conjunto del procedimiento al afectado, en 5 de los protocolos analizados (3 de la Administración Pública/sector público⁷⁵ y 2 del sector privado) han incluido además un diagrama de flujo para explicar el procedimiento de actuación ante una situación de acoso. Hay dos de los diagramas que son más útiles a nivel interno de la empresa⁷⁶, y los otros tres son más útiles para el trabajador afectado⁷⁷ para que tenga una idea global sintetizada de cómo se va a llevar a cabo el procedimiento con las posibles alternativas.

Por otra parte, uno de los protocolos del sector privado ha incluido un diagrama con las funciones que tienen tanto los emisores de la denuncia como quienes son los receptores en cada fase del procedimiento y las acciones a llevar a cabo⁷⁸.

En cuanto a la duración del procedimiento, en el 19% de los protocolos analizados no señalan los plazos en que van a durar las investigaciones, entrevistas ni en qué plazo se emitirá el informe de resolución.

En los protocolos que si se contemplan plazos, éstos son diversos, y generalmente se trata de días hábiles, a excepción de algún protocolo en que se especifican que son días naturales⁷⁹. En todos los casos se habla de plazos máximos, por lo que podrían ser menos días según el caso concreto.

Algunos protocolos temporalizan cada una de las fases del procedimiento (por ejemplo 3 días desde que se interponga denuncia para que se reúna el órgano, 5 días para dar traslado de la denuncia a los afectados y formular alegaciones, entre 15 y 20 días para la fase de investigaciones e instrucción y otro plazo de 5 días para realizar el Informe de resolución). En cambio, en otros protocolos solo se especifica que en el plazo de determinados días desde la presentación de la denuncia se emitirá informe de resolución⁸⁰.

⁷⁵ Los 3 protocolos del sector público que incluyen un diagrama de flujo corresponden a dos Administraciones Públicas de la misma comunidad autónoma: al Ajuntament de Valencia y a la Generalitat Valenciana.

⁷⁶ Véase página 18, Anexo III, del “Protocolo de actuación frente al acoso laboral” en el Ayuntamiento de Valencia y página 15 del “Protocolo de actuación ante el acoso moral en el trabajo en centros públicos docentes dependientes de la Consellería de Educación” de la Generalitat Valenciana, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁷⁷ Véase página 8 del “Protocolo de acoso sexual y moral” de Tretelco Lorca, S.L; página 7 del “Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso” en Mapfre, S.L; y última página del “Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Valencia, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁷⁸ Véase diagrama incluido dentro del “Protocolo de actuación en caso de acoso sexual y por razón de sexo” de SEAT, S.A, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁷⁹ Véase página 4, apartado D, del “Protocolo frente a situaciones de acoso sexual, moral o por razón de sexo” de Obrascón Huarte Lain, S.A (Grupo OHL), la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁰ Véase página 8, punto 2, del “Protocolo para la prevención y tratamiento de los diferentes tipos de acoso laboral en el puesto de trabajo” de Fundación Once y Fundosa Grupo, la cual adjunto mediante Anexo IX.

En la mayoría de los protocolos analizados el procedimiento de actuación hasta que se emite el Informe de resolución tiene una duración entre 15 y 30 días para el caso del procedimiento formal (mayoritariamente un mes), tanto en el sector privado como en la Administración Pública/sector público. En dos protocolos del sector privado se establece en uno una prórroga que llevaría la duración del procedimiento hasta 40 días hábiles⁸¹, y en el otro protocolo⁸² 30 días para emitir el informe de resolución más 20 días para decidir las medidas a adoptar, siendo un total de 50 días desde que se presentó la denuncia, frente hasta el plazo máximo de 90 días contemplados en un protocolo⁸³ del sector público. No obstante, hay determinados protocolos en que el plazo de tiempo contemplado sin prórrogas es mayor, contemplando un plazo de 60 días⁸⁴ desde la recepción de la denuncia hasta la emisión del informe de resolución.

En el caso del procedimiento informal los protocolos analizados no contemplan un plazo de duración concreto, a excepción de un par de protocolos⁸⁵ del sector privado que establecen un plazo de 10 días para la resolución, o de un protocolo de la Administración Pública⁸⁶ que prevé 16 días: entre que se recibe la denuncia y se notifica al servicio de personal (2 días), se convoca una reunión con la Comisión de Igualdad (5 días), se nombra instructor (2 días) y se valora y se elabora el informe de resolución (7 días).

Otro aspecto importante a tener en cuenta durante el procedimiento es el establecimiento de medidas cautelares, con la finalidad de evitar otro tipo de problemas o el agravamiento de la situación inicial. Un 22% de los protocolos analizados no contemplan establecer medidas durante el proceso hasta el cierre del procedimiento.

En los protocolos en que sí que contemplan adoptar medidas cautelares y se especifica el tipo de medida, la más común generalmente, independientemente del ámbito público o privado, es la separación cautelar entre la víctima y la presunta persona acosadora u otras medidas de análoga naturaleza (*por ejemplo: alejamiento de las partes en el lugar de trabajo o el traslado provisional del lugar de trabajo*). En un par de protocolos se contempla que la adopción de estas medidas no podrá suponer un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo ni modificación sustancial de las mismas solamente para la víctima, sin considerar este derecho también para aquél

⁸¹ Véase página 3, penúltimo párrafo, del “Protocolo de actuación en Materia de Acoso Moral” del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸² Véase página 17, punto 3.8.5 del protocolo de “Prevención, detección y actuación ante el acoso laboral” de Abertis Autopistas España, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸³ Véase página 8, apartado 5.4, del “Protocolo de resolución de conflicto en materia de acoso laboral” de la Universidad Pablo de Olavide, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁴ Véase página 7, punto 3.3.3, del “Protocolo de actuación en caso de acoso” de Grupo Auxiliar Metalúrgico, S.A (GAMESA), la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁵ Véase página 3, cuarto párrafo, del “Protocolo de Acoso” de Repsol YPF, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁶ Véase página 10 y 11, apartado 8.1, del “Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Valencia, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

trabajador que, a esas alturas del proceso y hasta que se dicte resolución, es el “presunto” acosador⁸⁷.

Sobre la participación de los agentes sociales en el procedimiento, en la mayoría, el 77%, de los procedimientos de los protocolos de la Administración Pública/sector público se contempla, frente al 50% en los procedimientos de los protocolos del sector privado. Generalmente en los protocolos en que se contemplan estas figuras, su participación se materializa formando parte del comité, comisión o grupo de trabajo⁸⁸ que forman para la investigación de los hechos o acompañando⁸⁹ a las personas afectadas durante todas las fases del proceso.

En un par de protocolos se ha contemplado la evaluación⁹⁰ de los órganos establecidos en el protocolo para llevar a cabo el procedimiento de actuación, con la finalidad de detectar su efectivo funcionamiento y su real eficacia en la detección y eliminación de las situaciones de acoso.

8.3. Garantías del proceso

El 81% de los protocolos analizados, tanto del sector público como del sector privado, contemplan unas garantías durante la realización del proceso.

Generalmente en los protocolos se contemplan las garantías del tratamiento de las denuncias, del proceso en sí, las cuales deberán ser tratadas con rigor, rapidez, imparcialidad y de forma confidencial; pero pocos protocolos se paran a detallar las garantías y/o derechos⁹¹ que tienen que tener tanto la persona que presenta la denuncia de acoso como la persona que ha sido acusada de cometer estas conductas.

8.4. Participación del Técnico de Prevención de Riesgos Laborales:

Solamente, en un 37% de los protocolos analizados se prevé algún tipo de participación del Técnico de Prevención de Riesgos Laborales durante el procedimiento de actuación, sin diferencias significativas por el tamaño de empresa.

Si lo analizamos por sectores, en las empresas de la Administración Pública/sector público, la participación del técnico de prevención en el procedimiento de resolución es

⁸⁷ Véase página 6 y 7, apartado 3, del “Protocolo para las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo y acoso moral o mobbing” de Cruz Roja Española, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁸ Véase página 9 del “Protocolo de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo” de Linorsa Limpiezas del Noroeste, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁸⁹ Véase página 6, primer párrafo, de la “Política de Comportamientos no tolerado: Protocolo de acoso moral” de Indra Sistemas S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁹⁰ Véase página 24, punto 18, del “Protocolo para la prevención y sanción de la violencia por razón de género en el trabajo” de la Diputación Provincial de Cádiz, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁹¹ Véase página 18, apartado 3,9,2 y 3.9.3 del protocolo de “Prevención, detección y actuación ante el acoso laboral” de Abertis Autopistas España, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

mucho mayor, en el 58% de los protocolos, que en el sector privado, en el que solamente en un 22% de los protocolos se hace mención a esta figura técnica.

Tanto en el caso de las empresas del sector privado como en el caso de las empresas de la Administración Pública/sector público, que han gestionado por separado el acoso sexual y/o por razón de sexo del acoso psicológico, la figura del técnico de prevención solo se ha contemplado en el procedimiento de acoso psicológico, a excepción de una Administración Pública⁹² que contempla su participación en ambos protocolos. En el resto de los protocolos de empresas del sector privado que se ha contemplado la participación del técnico de prevención de riesgos laborales se trata de protocolos mixtos en los que se regulan los tres tipos de acoso laboral, a diferencia de la Administración Pública/sector público en que también se ha previsto su participación en protocolos únicos de acoso sexual y/o por razón de sexo.

Dentro del procedimiento de resolución de las situaciones de acoso laboral, la figura del técnico se puede concretar en 2 funciones:

- 1) Como mediador para prestar información, asistencia y asesoramiento⁹³ o para ofrecer apoyo médico y/o psicológico⁹⁴.
- 2) Para recibir la denuncia formal y llevar a cabo la investigación y analizar la gravedad de los hechos, participar dentro de la fase de desarrollo del proceso⁹⁵ (normalmente como miembro de la Comisión de Igualdad o del Comité que se cree a esos efectos) así como elaborar un informe de conclusión para valorar si hay situación de acoso.

9. Medidas correctoras y seguimiento

La mayoría de los protocolos analizados, tanto del sector público como sector privado, contemplan de forma dispersiva y poco focalizada que se establecerán las medidas correctoras, de seguimiento y control que procedan, sin mencionar en qué tipo de medidas⁹⁶ pueden consistir, quién lo realizará ni qué periodo de seguimiento⁹⁷. Solo

⁹² En el Ayuntamiento de Leganés, se prevé la participación del técnico de prevención como miembro de la Comisión de mediación e instrucción en su "Protocolo de actuación contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo" así como en su "Protocolo de actuación en materia de acoso laboral –mobbing–". Véase página 10 y página 8 de los citados protocolos, respectivamente, las cuales adjunto mediante Anexo IX.

⁹³ Véase página 5, penúltimo párrafo, del "Código de buenas prácticas para la prevención del acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso en el trabajo" de Ernst&Young Servicios Corporativos, S.L.U, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁹⁴ Véase página 9 del "Protocolo de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo" de Linorsa Limpiezas del Noroeste, S.A, la cual adjunto mediante Anexo IX.

⁹⁵ Véase apartado 5 del "Protocolo para prevenir y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se formulen en materia de acoso en cualquier de sus manifestaciones" en la empresa EUBOLAR, S.A, el cual adjunto mediante Anexo IX.

⁹⁶ Véase página 10, apartado 5.5, del "Protocolo de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo" de Linorsa Limpiezas del Noroeste, S.A, las cuales adjunto mediante Anexo X.

en una pequeña minoría de los protocolos no se contempla ni se menciona en ningún apartado que se aplicarán medidas correctoras frente a las situaciones de acoso laboral.

En cuanto a los pocos protocolos que especifican qué tipo de medidas concretas, mayoritariamente la tipología de las medidas previstas suelen ser medidas disciplinarias o la posibilidad de traslado de puesto de trabajo (sin que suponga mejora ni detrimento de las condiciones laborales)⁹⁸, contemplándose en una minoría de protocolos el apoyo a la persona afectada para su restablecimiento en su puesto de trabajo o en otro diferente⁹⁹. Uno de los protocolos del sector privado, ha incluido aunque no de forma muy acertada según mi criterio, el archivo del caso como medida correctora, aunque de forma acertada la ayuda psicológica o médica de las personas afectadas¹⁰⁰.

En cuanto a los protocolos que han especificado sobre las medidas de seguimiento para ver la efectividad y eficacia de las medidas adoptadas para la erradicación de la situación de acoso, tampoco se especifica en profundidad, hablando generalmente que el seguimiento de la ejecución y el cumplimiento corresponderá al departamento implicado (salvo en alguna excepción concreta¹⁰¹), concretándose sobretudo en el caso de los protocolos del sector público que deberán prestar una especial atención a los casos que haya podido haber afectación o rehabilitación de las víctimas¹⁰².

En cuanto a medidas de control, una minoría de protocolos, prevé remitir información mensual de los casos denunciados o realizar un registro y seguimiento estadístico de los casos producidos de acoso laboral en la empresa¹⁰³ o para que el servicio de prevención de riesgos laborales realice el análisis y las actuaciones técnicas para identificar y prevenir los riesgos psicosociales¹⁰⁴.

⁹⁷ Véase página 10, cláusula 8, del “Protocolo para la prevención de situaciones de acoso laboral y sexual” de la empresa Fragadis S.L, la cual adjunto mediante Anexo X.

⁹⁸ Véase página 6 del “Protocolo de acoso sexual y moral” de Tretelco Lorca, S.L, la cual adjunto mediante Anexo X.

⁹⁹ Véase página 8, apartado 3.3.6, del “Protocolo de actuación en caso de acoso” de Grupo Auxiliar Metalúrgico S.A (GAMESA), la cual adjunto mediante Anexo X.

¹⁰⁰ Véase página 12 del “Protocolo para la prevención y el tratamiento del acoso” de Mapfre, la cual adjunto como Anexo X.

¹⁰¹ Véase página 11 del “Protocolo de acoso laboral, acoso sexual y por razón de sexo” de Linorsa Limpiezas del Noroeste, S.A sí que se puede ver explícitamente que será el servicio de prevención quien realizará el seguimiento de las medidas adoptadas para verificar la corrección de las circunstancias denunciadas; la cual adjunto mediante Anexo X.

¹⁰² Véase página 10 y 11, apartado 5, de la “Resolución del Secretario General de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones científicas por la que se aprueba el protocolo frente al acoso laboral, la cual adjunto mediante Anexo X.

¹⁰³ Véase página 13, apartado VII, del “Protocolo de actuación frente a las situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral” en el Tribunal de Cuentas, la cual adjunto mediante Anexo X.

¹⁰⁴ Véase página 7 de la “Política de Comportamiento no tolerados: protocolo de acoso moral”, de Indra Sistemas, S.A, la cual adjunto mediante Anexo X.

Una minoría de los protocolos analizados prevén medidas de evaluación de la aplicación del protocolo, para conocer los datos sobre las características de las situaciones de acoso que se han dado en la empresa o realizando un informe anual para evaluar el grado de cumplimiento del protocolo.

10. Tipo de faltas y sanciones disciplinarias a nivel interno de la empresa

En la mayoría de los protocolos analizados, tanto en la Administración Pública/sector público como en el sector privado, se recoge que las situaciones de acoso laboral serán constitutivas de falta así como de sanción disciplinaria a nivel interno de la empresa.

La variabilidad en la graduación de las faltas viene marcada según la relevancia e importancia que otorgue la empresa al acoso laboral, considerándose en los protocolos analizados desde falta grave¹⁰⁵ hasta falta muy grave¹⁰⁶. Generalmente, en los protocolos analizados que especifican el tipo de falta que constituyen los comportamientos de acoso (sobretudo en los protocolos de acoso sexual y/o por razón de sexo), las tipifican como muy graves, a excepción de varios protocolos que establecen que se graduará la falta como grave o muy grave en función del tipo, intensidad, reiteración y daño provocado¹⁰⁷. En el caso del sector público las empresas también tipifican los comportamientos de acoso psicológico explícitamente como muy grave, siguiendo el ejemplo de lo establecido en el protocolo de acoso psicológico de la Administración General del Estado¹⁰⁸. En uno de los protocolos de la Administración Pública se han clasificado los comportamientos o conductas según se considera como falta muy grave, grave o leve¹⁰⁹.

En una minoría de protocolos, tanto del sector público como privado, se prevén una serie de factores agravantes, cuando la situación de acoso se produzca por un superior jerárquico o personas cuyas decisiones puedan tener efectos sobre el empleo y las condiciones laborales del trabajador acosado, contemplándose especialmente en los protocolos de acoso sexual y/o por razón de sexo. Entre otros factores agravantes, se contempla cuando la persona que sufre acoso sexual sufra discapacidad física o mental, tenga un contrato de trabajo temporal, se dé durante un proceso de selección

¹⁰⁵ Véase el quinto párrafo de la Declaración de Intenciones del “Protocolo de Prevención contra el acoso laboral-mobbing” de la Diputación de Alicante, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹⁰⁶ Véase página 4, apartado 1.2, último párrafo, del “Protocolo de actuación frente al acoso laboral” de ADIF, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹⁰⁷ Véase página 4 del “Protocolo para la prevención y actuación de los acosos sexual, moral y acoso por razón de sexo en el trabajo” en la empresa AMG Servicios Integrados, S.L, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹⁰⁸ Véase página 11, apartado 3.2.3, del “Protocolo de actuación frente al acoso laboral” en la Administración General del Estado, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹⁰⁹ Véase página 21 y 22 del “Protocolo para la prevención y sanción de la violencia por razón de género en el trabajo” de la Diputación Provincial de Cádiz, las cuales adjunto mediante Anexo XI.

o la persona acusada de acoso sea reincidente¹¹⁰, o también cuando existan dos o más víctimas, se ejerzan presiones o coacciones sobre la víctima, testigos o personas del entorno familiar o laboral para entorpecer la investigación¹¹¹. Factores que, la misma empresa no ha contemplado en su protocolo sobre el acoso psicológico.

En cuanto al tipo de sanción, pocos protocolos establecen las sanciones concretas que se impondrán. Un protocolo¹¹² del sector privado especifica unas sanciones más progresiva: la primera sanción consistirá en una amonestación escrita al acosador exigiendo que cese de hacer ese tipo de conducta y, en caso de no cesar, como segunda sanción será suspendido de empleo y sueldo durante un mes y, que si a la vuelta persisten los comportamientos, entonces como última sanción será despedido y denunciado ante los Tribunales de Justicia. Otros protocolos establecen sanciones más directas y tajantes, y establecen el despido laboral como única medida disciplinaria¹¹³.

En una tercera parte de los protocolos de la Administración Pública/sector público, así como en una minoría, el 13% de los protocolos del sector privado, no se define explícitamente el tipo de falta y sanción que constituyen las conductas de acoso laboral en la empresa mencionándose únicamente que se tomarán las medidas disciplinarias oportunas¹¹⁴ o se aplicará el reglamento de faltas y sanciones del convenio colectivo¹¹⁵ o en la legislación vigente, por lo que en estos casos se podría derivar desde una simple amonestación verbal hasta la extinción de la relación laboral por despido disciplinario.

Otro punto a tener en cuenta, es la gestión de las denuncias falsas de acoso laboral y el no cumplimiento de la confidencialidad o sigilo profesional. En 66% de los protocolos analizados se prevé que no se tolerarán las falsas denuncias o denuncias de mala fe siendo objeto de las oportunas medidas o expedientes disciplinarios, aunque en muy pocos se ha contemplado el tipo de falta por no cumplimiento del deber de sigilo, el cual también se ha tipificado a nivel interno de una de las empresas como falta muy grave¹¹⁶, así como las faltas y sanciones para las conductas de represalia contra una persona que ha presentado una queja o denuncia o que haya

¹¹⁰ Véase página 12, apartado Circunstancias agravantes del “Protocolo frente al acoso sexual en el ámbito laboral” de Sempsa Joyería y Platería, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹¹ Véase página 13 del “Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo” del Ayuntamiento de Valencia, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹² Véase página 8, cláusula 3, del “Protocolo Antimobbing” de la Universidad Pontificia Comillas, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹³ Véase página 4, cláusula 4.4, tercer párrafo, del “Protocolo para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso sexual y laboral” La Caixa d’Estalvis i Pensions, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹⁴ Véase página 4 del “Protocolo de actuación en materia de acoso moral” del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A (BBVA) la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹⁵ Véase página 5. Cláusula 1.4, apartado 3) del “Protocolo para la prevención y tratamiento del acoso sexual y por razón de sexo” de Henkel Ibérica, S.A., la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹⁶ Véase página 13, apartado sanciones, último párrafo, del “Protocolo frente al acoso sexual en el ámbito laboral” de Sempsa Joyería y Platería, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XI.

colaborado en la investigación¹¹⁷. En cuanto al tipo de sanción establecida para las falsas denuncias, uno de los protocolos del sector público en los cuales se concreta el tipo de medida a realizar, establece como medida el traslado de la persona demandante y/o la adopción de medidas disciplinarias¹¹⁸.

Otra particularidad de los protocolos de la Administración pública/sector público, y siguiendo las directrices de lo marcado en el protocolo de acoso psicológico de la Administración General del Estado, se prevé que si se deduce la comisión de otro tipo de falta diferente al “mobbing” se proponga un expediente disciplinario, o que si se tratara de otra situación de riesgo psicosocial o conflicto laboral de carácter interpersonal se propongan una serie de medidas correctoras, se realice una evaluación de riesgos psicosociales o se activen los mecanismos de resolución de conflictos interpersonales¹¹⁹.

11. Pautas y orientaciones prácticas

En ninguno de los protocolos analizados de la Administración Pública/sector público se contemplan pautas u orientaciones prácticas para que el trabajador que está viviendo una situación de acoso laboral sepa cómo actuar y hacer frente a esta situación.

En el caso del sector privado, únicamente se contempla en 3 de los protocolos analizados, siendo uno un protocolo único de acoso sexual y/o por razón de sexo, un protocolo mixto tanto sobre acoso psicológico como de acoso sexual y/o por razón de sexo, y un protocolo únicamente sobre acoso psicológico.

En los tres protocolos mencionados, independientemente de la tipología de acoso laboral que gestionen, se contemplan las siguientes orientaciones prácticas para el afectado¹²⁰:

- 1) Dejar claro el rechazo a las pretensiones, situaciones y actitudes que se consideren ofensivas solicitando a la persona que cese esas conductas (por escrito u oralmente).
- 2) Documentar el acoso tomando nota y registrando los incidente.
- 3) Explicar a alguien de confianza lo que está sucediendo.
- 4) Informarse y valorar las opciones existentes de la empresa así como las acciones legales existentes.

¹¹⁷ Véase página 15, cláusula 10, del “Protocolo de Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual o Por Razón de Sexo” de Boehringer Ingelheim, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹¹⁸ Véase página 14 y 15, apartado b del punto 6.2.4.2, del “Protocolo de conciliación y/o investigación en situaciones de conflicto o acoso moral en el trabajo” de Osakidetza, las cuales adjunto mediante Anexo XI.

¹¹⁹ Véase página 20 del “Protocolo de actuación frente al acoso en el entorno laboral” del Ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, la cual adjunto mediante Anexo XI.

¹²⁰ Véase página 14 y 15, apartado 3.8.1 del protocolo de “Prevención, detección y actuación ante el acoso laboral” de la empresa Abertis Autopistas España, S.A, las cuales adjunto como Anexo XII.

En el protocolo¹²¹ en el cual se gestiona únicamente el acoso psicológico, se contemplan además de las pautas anteriores unas orientaciones más encaminadas al autocontrol y al nivel emocional del afectado, recomendándoles que tengan una fuerte autoestima y confianza en sí mismos, y que procuren mantener la calma ante los ataques del trabajador que realiza las conductas de acoso.

En el protocolo en el cual se gestiona únicamente el acoso sexual y/o por razón de sexo, además de las orientaciones prácticas frente a una situación de acoso para personas que consideran que lo están padeciendo, también incluye unas orientaciones prácticas para los testigos¹²² de las situaciones de acoso laboral.

¹²¹ Véase página 7, punto 2.3, del “Protocolo Antimobbing” de la Universidad Pontificia Comillas, la cual adjunto mediante Anexo XII.

¹²² Véase página 18 del “Protocolo de Prevención y tratamiento del acoso sexual o por razón de sexo” de Boehringer Ingelheim, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XII.

V. PROPUESTA DE CONTENIDO DE PROTOCOLO DE ACOSO LABORAL

El acoso laboral es un riesgo psicosocial en el trabajo, cuya exposición puede ocasionar daños en la salud de las personas que lo padecen. El problema es que ante las situaciones de acoso las personas directa o indirectamente afectadas, así como la dirección de la empresa, no saben cómo actuar y cuáles son los pasos que deben dar para que dicha situación se resuelva y cese definitivamente.

Con la información que he obtenido del análisis y comparativa de los Protocolos implantados tanto en el sector privado como en la Administración Pública/sector público he obtenido la información suficiente para:

- 1) Valorar la idoneidad y eficacia de tener un protocolo mixto o gestionar cada tipología de acoso de forma diferenciada.
- 2) Delimitar qué variables son necesarias incluir para salvaguardar los derechos de los trabajadores y de qué forma se debe contemplar cada una de estas variables para que el conjunto del protocolo sea eficaz y cumpla la función para la que ha sido creado.
- 3) Concretar cuál es el procedimiento más idóneo para abordar las situaciones de acoso laboral.
- 4) Concretar que variables son críticas y no deben incluirse en el protocolo por ser perjudiciales para los trabajadores.

Con la valoración anterior, he desarrollado los puntos de acción necesarios que se deben contemplar en un Protocolo de Acoso Laboral para que sea una herramienta que sirva como:

- Procedimiento de identificación previa, evaluación y resolución de los conflictos internos que se puedan dar en las empresas respecto a las situaciones de acoso laboral.
- Medida de protección y erradicación del acoso laboral.
- Medida de prevención y fomento de cultura preventiva en toda la empresa.
- Orientación y guía para los trabajadores para identificar las conductas.

Entre los factores de éxito para que el protocolo sea efectivo se pueden destacar, entre otros, el compromiso y declaración de principios de la dirección de la empresa, la participación de los representantes de los trabajadores, así como la información y formación a los trabajadores.

5.1. Premisas y/o principios directores del Protocolo

1.- Protocolo mixto de acoso laboral

Una vez examinados los protocolos mixtos y únicos, como Técnico de Prevención de Riesgos Laborales considero que es mejor gestionar las tres situaciones de acoso en un mismo documento mixto en vez de en documentos diferenciados, dado que si lo hacemos por separado parece que estemos gestionando cosas diferentes, y al fin y al cabo se trata en todos los casos de acoso laboral en el cual el trabajador va a pasar por las mismas sensaciones anímicas y psicológicas, y dado que el objetivo que pretendemos alcanzar es el mismo, podemos elaborar un único procedimiento de denuncia, siendo aplicable la totalidad del protocolo a cualquier situación de acoso y únicamente matizando y diferenciando en la conceptualización de cada una de las situaciones de acoso.

Gestionando el acoso laboral es un mismo protocolo se obtienen beneficios tanto para la empresa como para los trabajadores:

- 1) Se simplifican la cantidad de documentos y procedimientos a implantar por parte de la empresa.
- 2) Al no tener tantos documentos, se simplifica la lectura y manejo al trabajador. Sabido es que contra más documentos se dan a los trabajadores menos resultado obtenemos, ya que normalmente suelen dejarlos olvidados en un cajón y ni se los miran.
- 3) Al gestionarlos en un único documento aseguramos una mayor gestión del acoso psicológico en las empresas (es el más olvidado), ya que normalmente las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo se suelen gestionar más por las empresas, ya sea por negociación colectiva o por disposición normativa obligatoria cuando se trata de empresas de más de 250 trabajadores. Si en el mismo documento gestionamos también el acoso psicológico evitamos que éste se deje olvidado y le den la misma importancia que a las otras situaciones de acoso.

2.- Parámetros y contenido a contemplar en el Protocolo

Después de haber analizado los protocolos que se están implantando actualmente en nuestro país, voy a dar unas pautas sobre que se debe incluir y contemplar en un protocolo sobre acoso laboral para ayudar a regular en las empresas el desconcierto que con frecuencia se provoca ante situaciones de este tipo, estableciendo unas reglas de uso interno que canalicen la resolución de estos problemas y así evitar improvisaciones o actos indebidos que pueden ser perjudiciales tanto para los trabajadores como para la empresa, garantizando que sea lo más eficaz posible en la práctica y que vele por los intereses y la seguridad y salud de los trabajadores.

El contenido propuesto son unas directrices mínimas sobre las que partir y garantizar la elaboración de un buen protocolo que regule la problemática del acoso en el trabajo y que se aplique tanto para prevenir, a través de la formación, la responsabilidad y la información, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías y tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

Para garantizar la efectividad del Protocolo es importante tener en cuenta las siguientes cuestiones a la hora de su elaboración e implantación:

- Participación de los agentes sociales / representantes de los trabajadores
- Que se incluya en el Plan de Prevención de la empresa
- Formación: acciones de información, sensibilización, capacitación, prevención, intervención
- Formación de las empresas (propia empresa y empresas externas)
- Formación de los trabajadores
- Que se establezca en base a un análisis previo de los riesgos psicosociales o de la evaluación de riesgos
- Garantizar la imparcialidad
- Medios humanos y materiales
- Difusión del Protocolo

A continuación he sintetizado en un cuadro resumen mi propuesta de protocolo preventivo y de intervención frente a las situaciones de acoso laboral en la empresa garantizando la eficacia en su aplicación, las cuales explico seguidamente con más detalle.

PROTOCOLO PREVENTIVO Y DE INTERVENCIÓN FRENTE AL ACOSO LABORAL

ASPECTOS FORMALES	Título			
	Empresa			
	Fecha realización			
	Quién elabora/supervisa			
	Índice			
	Fecha revisión/modificación			
	Control modificaciones			
	Firma			
DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS	Tolerancia cero			
	Derechos personas			
	Compromiso adopción medidas gestión			
	Consideración tipo falta			
	Compromiso adoptar acciones/sanciones			
	Firma de dirección			
OBJETIVOS	Garantizar seguridad y salud trabajadores			
	Prevenir y evitar			
	Dar cauce a las denuncias / establecer procedimiento			
	Aplicar sanciones/medidas que procedan			
	Fomentar políticas y prácticas para entorno libre acoso			
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Objetivo	Acoso psicológico		
		Acoso sexual		
		Acoso por razón de sexo		
	Subjetivo	Todos trabajadores empresa		
		Situaciones personal interno/externo		
Centro trabajo propio/externo				
DEFINICIONES	Acoso psicológico		Definición + lista comportamientos acoso	
	Acoso sexual			
	Acoso por razón de sexo			
	Conductas que no se consideran acoso, pero si otras infracciones o riesgos psicosociales			
MEDIDAS PREVENTIVAS	Prevención Primaria	Evaluación Riesgos Psicosociales		
		Código de conducta / Declaración principios		
		Plan formación gestión conflictos y habilidades mediadoras		
	Prevención Secundaria	Información / formación / sensibilización plantilla		
		Difusión del protocolo (y sus revisiones y actualizaciones): a nivel interno y externo		
Prevención Terciaria	Formación específica Personal que intervenga en el proceso			
GARANTIAS	Proceso			
	Persona acosada			
	Presunto acosador			
	Personas que participan			
PROCEDIMIENTO INTERNO	1) Fase denuncia/queja		Solicitud expresa de la activación protocolo (oral/verbal; no anónimas)	
	2.A) INFORMAL	Fase mediación	Designar mediador	
		Finalización	Definir bien proceso	
			Acuerdo: Fin proceso (3)	
	2.B) FORMAL	Fase de investigación	No acuerdo: Procedimiento formal (2.b)	
			Crear órgano / comisión	
			Adopción medidas cautelares	
			Compilación documentación	
			Entrevistas	
	3) Fase Resolución	Informe de Investigación		
		3.1. Valoración Informe investigación		
		3.2. Especificar régimen sancionador		
3.3. Medidas correctoras (organizativas y de apoyo)				
3.4. Aprobación medidas por Dirección				
3.5. Comunicación Presencial resolución Informe y medidas				
3.6. Designar responsables medidas correctoras y				
FALTAS Y SANCIONES	Tipificación Faltas	Acoso laboral		
		Denuncias falsas		
		Represalias		
	Sanciones	Vulneración garantías confidencialidad / protección datos		
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Especificar qué sanciones corresponden a cada falta			
	De las medidas correctoras			
	Del cumplimiento protocolo			
PROCEDIMIENTO EXTERNO	NO suspende procedimiento interno			
	Informar del derecho a acudir a este procedimiento			
ANEXOS	Pautas para detectar situación de acoso			
	Orientaciones al afectado y testigo			
	Diagrama flujo procedimiento			
	Modelo de denuncia			

Contemplar secuencia actuaciones y plazos

Contemplar secuencia actuaciones y plazos

1.- Aspectos formales

Aspectos formales	<ul style="list-style-type: none">▪ Título del protocolo▪ Empresa al que pertenece▪ Fecha de realización▪ Quién elabora/supervisa el protocolo▪ Índice▪ Vigencia/Fecha de revisión/actualización▪ Control modificaciones▪ Firma (dirección, parte social, quién lo elabora)
--------------------------	--

En cuanto al título del protocolo mejor un título corto y conciso que deje claro para qué es el protocolo, por ejemplo: *“Protocolo preventivo y de actuación frente al acoso laboral en la empresa XXX”*

También se debe contemplar en el protocolo en qué plazo va estar vigente y cuando se van a realizar revisiones del mismo, y dejar constancia en cada documento la fecha de realización de cada una de las versiones y/o revisiones. Si no ponemos la fecha ni la revisión, el trabajador tampoco podrá saber en caso de disponer de varias versiones del documento, cual es el correcto y vigente.

En cuanto a las revisiones que se realicen del protocolo, se debería dejar constancia de que partes del protocolo han sido modificadas u objeto de revisión y el motivo¹²³.

El Protocolo tiene que ser susceptible a cambio en todo momento en que exista una mejora. Es recomendable asignar un tiempo específico del ciclo de vida de los documentos para efectos de proceso de revisión y que sean susceptibles de actualización y/o cambio. Cuando se establece que será revisado cuando sea necesario, se deja abierta una puerta muy subjetiva, y que dependiendo del compromiso que tenga la empresa y la importancia que le dé, puede que nunca se revise ni actualice el protocolo.

A día de hoy a las empresas aún les falta la iniciativa, y necesitan leyes y normas que les obliguen a realizar las cosas. Lo ideal sería que se creara conciencia en las empresas respecto al acoso laboral, y que el documento se modificara en cuanto existan modificaciones en las actividades o en la organización de la empresa, y se revisaran estas cuestiones en el proceso de auditoría interna.

Además, el protocolo deber estar firmado tanto por Dirección, por la parte social, así como por quién haya realizado/supervisado el Protocolo.

¹²³ Véase página 2 del “Protocolo antimobbing” de la Universidad Pontificia Comillas”, la cual adjunto mediante Anexo XIII.

2.- Declaración de principios y compromiso de la empresa

Considerando que las conductas constitutivas de acoso y discriminación perjudican además de a los trabajadores directamente afectados, a su entorno más inmediato y al conjunto de la empresa, debe existir una declaración por parte de la empresa con el objeto de mostrar su implicación y compromiso en la erradicación del acoso.

En especial, lo que se debe hacer constar expresamente en esta cláusula es:

- 1) La prohibición y la tolerancia cero de cualquier tipo de conducta de acoso en el entorno de trabajo.
- 2) El establecimiento expreso de los principios y derechos de las personas sobre los que se apoya, garantizando un entorno de trabajo seguro y saludable que no vulnere los derechos fundamentales de los trabajadores.
- 3) El compromiso de adoptar procedimientos que permitan sensibilizar, prevenir, detectar y erradicar las situaciones de acoso y protocolizar el proceso de actuación ante las para afrontar las reclamaciones que puedan producirse.
- 4) Consideración del tipo de falta (muy grave) ante la detección de comportamientos de acoso.
- 5) El compromiso de adoptar acciones y sanciones cualquier tipo de conducta de acoso laboral.
- 6) La firma de dirección.

3.- Objeto

Se deben delimitar los objetivos por los cuales se ha desarrollado el protocolo. Generalmente, el objetivo de la creación del protocolo es para crear un procedimiento de actuación ante las situaciones de acoso laboral.

Por tanto, los objetivos del protocolo principalmente son:

1. Garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.
2. Prevenir y evitar la aparición de situaciones de acoso en el entorno de trabajo, mediante:
 - Pautas para identificar una situación de acoso para prevenir y evitar que se produzcan.
 - Información, formación y sensibilización de los empleados
3. Disponer de los mecanismos y medidas necesarias para dar cauce a las denuncias y quejas de las situaciones de acoso que se produzcan en el entorno de trabajo y que no hayan podido evitarse.
4. Aplicación de las medidas que proceda y la aplicación de los procedimientos sancionadores.
5. Fomentar políticas y prácticas que establezcan un entorno laboral libre de acoso.

4.- Ámbito de aplicación

Debe especificarse el alcance del protocolo, es decir:

- 1) Ámbito de aplicación objetivo: tipo de comportamientos que se gestionando. Dado que propongo que se realice un protocolo mixto, se deberá hacer referencia tanto al acoso psicológico como al acoso sexual y por razón de sexo.
- 2) Ámbito de aplicación subjetivo: se debe concretar:
 - *Trabajadores*: si se va a aplicar al personal de toda la empresa o al personal de determinado centro de trabajo.
 - *Personal propio / personal externo*: si únicamente se va aplicar a las situaciones en que se vea involucrado personal propio, o si también en los casos entre personal propio y personal externo de terceras empresas. En este último caso se deberá concretar mecanismos de coordinación de actividades empresariales, y especificar si se aplicará el protocolo y quién adoptará las medidas.
 - *Centro de trabajo propio / externo*: Si se aplica a las situaciones de acoso que se den dentro del centro de trabajo de la empresa, o si también las situaciones que se puedan dar por personal propio en centros de terceras empresas o fuera del trabajo pero por causas directamente relacionados con el trabajo.

5.- Definiciones de acoso laboral

Es necesario conceptualizar de forma inequívoca en una cláusula independiente y clara qué se entiende, en el ámbito laboral, por acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso psicológico. Para el acoso sexual y por razón de sexo se podría utilizar la definición realizada por la LOI¹²⁴, y para el acoso psicológico la definición establecida en la NTP 854¹²⁵, ya que es una definición operativa que permite identificar y discriminar el acoso psicológico en el trabajo de otro tipo de situaciones.

¹²⁴ *Acoso sexual*, LOI: “cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”

Acoso por razón de sexo, LOI: “cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo”.

¹²⁵ *Acoso psicológico*, NTP 854: “Exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica). Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud”

En cuanto a la persistencia y sistematicidad de las conductas de acoso psicológico que establece Leymann (mínimo una vez a la semana durante seis meses), se puede definir el acoso sin que sea elemento imprescindible mantener las conductas por un tiempo tan extremo, dado que muchas veces la resistencia de la víctima es la que define la prolongación de los ataques, y por tanto, en menos tiempo puede darse una situación grave de acoso psicológico en el trabajo.

Desde el punto de vista clínico es una referencia que puede ser importante para valorar el daño psicológico de la persona, pero desde el punto de vista jurídico lo relevante es la vulneración de bienes jurídicos protegidos, por lo que no es imprescindible que haya una determinada reiteración y prolongación en el tiempo, así como tampoco una intencionalidad por parte del acosador.

Es muy importante definir bien estos conceptos, ya que a partir de cómo se defina se especificarán unos criterios para poder considerar qué comportamientos están amparados por el procedimiento del protocolo, y por tanto que se van a proteger y erradicar.

Para facilitar a los trabajadores la comprensión de los comportamientos a los que alude la definición que se realice, se debe incluir un listado ejemplificativo de:

- 1) Conductas que se considerarían acoso psicológico¹²⁶, acoso sexual y acoso por razón de sexo¹²⁷, y que por lo tanto no serán aceptadas por la empresa.
- 2) Conductas que NO se considerarían acoso psicológico¹²⁸, pero que sí que pueden suponer otro tipo de infracciones o riesgos psicosociales.

6.- Medidas preventivas y difusión del protocolo

La realización de un protocolo de actuación y gestión para las situaciones de acoso laboral no es una medida suficiente para prevenir este tipo de situaciones, sino que disponer únicamente del protocolo constituye una medida reactiva, ya que se pondrá en marcha cuando haya una situación de acoso, y eso supondrá que la situación no se ha podido evitar.

¹²⁶ Por ejemplo, véase el Cuadro 1 de la NTP 476 de “Algunas conductas concretas de mobbing clasificadas por factores” (Zapf, Knorz y Kulla) el cual adjunto mediante Anexo XIII.

¹²⁷ Véase página 7 y 8, punto 2 y 3, del “Protocolo de actuación frente a las situaciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso laboral” en el Tribunal de Cuentas, las cuales adjunto mediante Anexo XIII.

¹²⁸ Véase página 5, 6 y 7 del “Protocolo de comunicación y actuación para la gestión de conflictos interpersonales” de Sempsa Joyería y Platería S.A, las cuales adjunto mediante Anexo XIII.

Cierto es que la elaboración del protocolo puede tener un efecto disuasorio, pero es insuficiente, es necesario adoptar otro tipo de medidas preventivas, sobretudo de prevención primaria para en primer lugar evitar que se produzca las situaciones de acoso en el entorno de trabajo, y en caso que se produzcan acudir a las medidas de prevención secundaria y terciaria.

Es muy importante que las medidas preventivas nazcan desde el compromiso de la Dirección de la propia empresa y que se integren en aquellas decisiones estratégicas que conduzcan a un cambio en la cultura de la organización.

Prevención primaria:

- Evaluación de riesgos psicosociales: la vía fundamental para la prevención del acoso laboral es un diseño adecuado de la organización de la empresa, complementado con un adecuado sistema de vigilancia, evaluación y control de dichos riesgos psicosociales.
- Plan de formación en gestión de conflictos y habilidades: proporcionar una formación general de los directores, supervisores, mandos y gestores, de forma que les permita la identificación de los factores que contribuyen a crear un entorno laboral exento de todo acoso sexual y permitir que sean conscientes de sus responsabilidades en el marco de la política fijada por el empresario y de cualquier problema que pueda surgir.
- Comunicación a la plantilla de la política de no toleración del acoso / declaración de principios / código de conducta: La empresa debe asegurarse que la política de no acoso es comunicada a toda la plantilla y ésta ha sido comprendida y que existe un firme compromiso en no tolerar los comportamientos de acoso.

También es aconsejable incluir en los correspondientes programas de iniciación información relativa a la política del establecimiento sobre el acoso laboral y procedimientos para tratar esta cuestión.

- Información / formación / sensibilización de toda la plantilla.

Prevención secundaria:

- Elaboración del protocolo.
- Difusión del Protocolo (así como de sus revisiones y actualizaciones) tanto a nivel interno de la empresa como a nivel externo con terceras empresas con las que tengan relaciones los trabajadores (por ejemplo, se puede incorporar como documentación adicional en los contratos mercantiles de la empresa información sobre la existencia del protocolo).

- Formación específica del personal de la empresa con funciones en el proceso: las personas que tengan algún cometido específico en el marco del procedimiento informal/formal deberían recibir una formación especial para desempeñar con éxito sus funciones (información legal sobre la materia, habilidades sociales para manejar conflictos, procedimientos de actuación...).

Prevención terciaria:

- Servicio de apoyo y seguimiento psicológico para los trabajadores afectados: siempre debe realizarse por personal externo especializado y capacitados profesionalmente.

7.- Garantías / Derechos

El procedimiento de actuación ante situaciones de acoso, sobretudo en el momento en que se activa el mecanismo previsto en el protocolo y se inician las acciones, se deben tener en cuenta unas garantías mínimas para proteger a los trabajadores que se ven involucrados en el procedimiento.

- **Garantías del proceso**
 - Respeto y protección de las personas: Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas.
 - Confidencialidad: las quejas y denuncias deben ser tratadas con seriedad y discreción, preservando en todo momento la confidencialidad de las situaciones denunciadas. Asimismo, las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
 - Diligencia/celeridad: La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas y estableciendo un plazo de resolución.
 - Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.
 - Transparencia
 - Imparcialidad en el tratamiento de las denuncias y durante todo el procedimiento.

▪ **Derechos de la víctima de acoso**

- Tener garantías de que ésta se gestiona con rapidez.
- Hacerse acompañar/asistir por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso (algún delegado de prevención o asesor, representante de los trabajadores, entre otros).
- Recibir garantías de que no quedará constancia de ningún registro de la denuncia en el expediente personal si esta ha sido hecha de buena fe.
- Recibir información sobre la evolución de la denuncia.
- Recibir información acerca de las acciones correctoras que resultarán de ella.
- Recibir un trato justo.
- No explicación repetida de los hechos por parte del acosado, salvo que sea estrictamente necesario.
- Protección de la salud de las víctimas: la empresa deberá adoptar las medidas que estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- Restitución de las víctimas: Si el acoso realizado se hubiera concretado en un menoscabo de las condiciones laborales de la víctima, la empresa deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, previo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.

▪ **Derechos de la persona acusada**

- Estar informada de la queja/denuncia.
- Recibir una copia de la denuncia y responder.
- Hacerse acompañar por alguien de su confianza a lo largo de todo el proceso.
- Recibir información acerca de la evolución de la denuncia.
- Recibir un trato justo.

▪ **Derechos de las personas que participan durante el procedimiento**

- Prohibición de represalias: Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre acoso, siempre que se haya actuado de buena fe.

8.- Procedimiento interno

El procedimiento de actuación debe describir de forma clara, sencilla y precisa la secuencia de acciones a emprender para su resolución, así como los plazos que se prevén para cada una de las fases.

PROCEDIMIENTO INTERNO	1) Fase denuncia/queja		(oral/verbal; no anónimas)
	2.A) INFORMAL	Fase mediación	Designar mediador
		Finalización	Definir bien proceso
	2.B) FORMAL		Fase de investigación
		No acuerdo: Procedimiento formal (2.b)	
		Crear órgano / comisión	
		Adopción medidas cautelares	
		3) Fase Resolución	Compilación documentación
			Entrevistas
			3.1. Valoración Informe investigación
			3.2. Especificar régimen sancionador
			3.3. Medidas correctoras (organizativas y de apoyo)
			3.4. Aprobación medidas por Dirección
3.5. Comunicación Presencial resolución + copia Informe			
	3.6. Designar responsables medidas correctoras y seguimiento		

8.1. Fase de denuncia

Se debe especificar a quién se debe presentar la denuncia y ofrecer también una alternativa para el caso que a la persona que se le imputa la conducta de acoso sea quién tenga que recibir la denuncia. También es aconsejable ofrecer a los trabajadores la posibilidad de presentar la denuncia a una persona de su mismo sexo, si así lo desean, ya que muchas veces esto les facilita poder presentar la denuncia y tener menos vergüenza (sobre todo en las situaciones de acoso sexual y por razón de sexo).

Considero recomendable que se adjunte un modelo de plantilla de denuncia en el Protocolo, de esta forma se facilita al trabajador la información que es necesaria que cumplimente para activar el protocolo, y al mismo tiempo las personas que tienen que recibir la denuncia se aseguran de obtener toda la información necesaria y bajo un mismo formato.

FASE DE DENUNCIA	QUIÉN puede presentar denuncia	Cualquier persona que conozca de la situación	No es vinculante
		El afectado	
		Servicio Prevención Riesgos Laborales / Vigilancia de la Salud	
	QUÉ debe contener la denuncia	Datos de quién presenta la denuncia (no permitir anónimas)	
		Datos trabajador afectado (nombre, DNI, numero de contacto, puesto de trabajo)	
		Datos presunto acosador (nombre, puesto de trabajo)	
		Relato detallado y descriptivo de los hechos y fechas aproximadas	
		Documentos de prueba (en caso de tener)	
		Identificación de testigos	
		Propuesta de medida del denunciante que considera eficaz para resolver la situación	
		Fecha de formalización de la denuncia	
		Firma de quién formaliza la denuncia	
		Solicitud expresa activación protocolo	
	CÓMO y A QUIÉN debe presentarse	Personas de referencia: Preferiblemente al Servicio de Prevención (o en su defecto, departamento personal)	
		Asignar vía alternativa de a quién presentar denuncia	
		Forma: presencial / correo electrónico habilitado para ello	
Plazos para notificar y activar el protocolo una vez formulada la denuncia			

8.2. Procedimiento

Lo más adecuado es contemplar un procedimiento de resolución informal y un procedimiento de resolución formal, al que se pueda acudir indistintamente. El procedimiento de actuación se debe adaptar al conflicto concreto y a las características laborales del centro de Trabajo.

Se debe mencionar expresamente en el protocolo que la activación del procedimiento interno de la empresa no impide la utilización, paralela o posterior, por parte de la víctima, de las vías externas, ya sea administrativa y/o judicial (civil o penal).

Es recomendable que la empresa nombre a una persona encargada de proporcionar asesoramiento y asistencia a los trabajadores objeto de acoso durante el procedimiento, para que les ayude a resolver cualquier problema, ya sea por la vía oficial o extraoficial. Puede resultar útil que la persona sea designada previo acuerdo con los sindicatos o los trabajadores, ya que esto probablemente favorecerá su aceptación.

Procedimiento informal:

En una primera instancia, se debe animar a solucionar el problema de manera informal (hay que tener en cuenta que en muchos casos se trata de malentendidos). Si la persona tiene dificultades para hacerlo por sí misma puede buscar ayuda a través de terceros (amigo, asesor, representante legal...) o pedirles a éstos que den los primeros pasos.

Como procedimiento informal para resolver el conflicto considero oportuno la mediación. La empresa debe designar a un mediador, especialmente formado e imparcial, para que regule el proceso de comunicación entre ambas partes con la finalidad de llegar a una solución satisfactoria y equilibrada para las dos partes implicadas.

En algunos casos, puede bastar con que el trabajador explique claramente a la persona que muestra el comportamiento indeseado que dicha conducta no es bien recibida, que es ofensiva o le es incómoda, y que interfiere en su trabajo.

Si la persona continúa con su comportamiento, o si resulta inadecuado resolver el problema de modo informal, debería seguirse el procedimiento formal para resolver el problema.

Procedimiento formal:

Durante el procedimiento formal se debe contemplar la fase de investigación, en la que se investigarán los hechos denunciados de forma objetiva e independiente, mediante:

- Compilación de documentación relacionada.
- Entrevistas a las partes implicadas:
 - En el caso de decidir el Comité la celebración de una entrevista conjunta con la persona acosada y denunciada, ésta sólo tendrá lugar con el permiso expreso de ambos.
 - Si cualquier parte solicita una reunión o entrevista, se le concederá.
 - Todos los implicados tendrán derecho a ser asistidos en todo momento por representantes o asesores.
- Entrevistas a los posibles testigos de los hechos

La investigación de los hechos debe realizarse por profesionales especializados, ya sea personal interno o externo, y llevarse a cabo con tacto y con el debido respeto a los derechos tanto de la persona que ha presentado la denuncia como de la persona objeto de la misma. Es recomendable que se cree un registro de todas las actuaciones que se están llevando a cabo durante esta fase de investigación.

En caso de crear un órgano interno de investigación es conveniente que sea un grupo reducido para preservar en la mayor medida posible la confidencialidad y la agilidad del proceso, y que dentro del órgano estén personas con cierto reconocimiento y confianza por parte de los trabajadores y de la empresa (preferiblemente un número impar de integrantes para facilitar la toma de decisiones):

- 1) Técnico de prevención de riesgos laborales especialista en psicología
- 2) Representante de los trabajadores o miembro del Comité de Seguridad y Salud, en caso de haberlo.
- 3) Miembro del área de Vigilancia de la Salud.
- 4) Representante de la empresa (por ejemplo, un miembro del Comité de empresa).
- 5) Miembro del Departamento de Personal.

El órgano creado para la investigación, una vez finalizada las actuaciones, deberá emitir un Informe de resultados de la investigación realizada, el cual deberá incluir:

- Composición del órgano de investigación.
- Antecedentes de la situación investigada de forma detallada.
- Especificar las actuaciones realizadas: indicando las metodologías, técnicas, participantes, fechas de realización.
- Resumen de los resultados obtenidos de la investigación.
- Recomendación o propuesta de medidas.

Otra posibilidad, dependiendo de la organización y medios de que disponga la empresa, es acudir a personal externo para que realice la investigación. Externalizar la investigación aumenta la confianza de las partes implicadas en cuanto a la transparencia, imparcialidad y confidencialidad del proceso.

Durante el procedimiento se deberá contemplar la adopción de medidas cautelares para que la situación no empeore. Estas medidas no podrán suponer un perjuicio o menoscabo en las condiciones de trabajo ni modificación sustancial de las mismas ni para la víctima ni para aquél trabajador que, a esas alturas del proceso y hasta que se dicte resolución, es el “presunto” acosador.

8.3. Fase de resolución:

En esta fase se tiene que valorar el informe de resultados de la investigación realizado por el órgano que se ha constituido para la investigación de la situación de acoso, con la finalidad de tomar las decisiones oportunas para su resolución.

En base a este informe se deben tomar las siguientes decisiones:

- Confirmar si se trata de:
 - una situación de acoso
 - una denuncia falsa
 - de otra situación diferente al acoso
- Determinar el régimen sancionador aplicable:
 - Situación acoso
 - Falsas denuncias
- Establecer las medidas correctoras de tipo organizativo, así como las medidas de apoyo/ayuda a las partes, designando los plazos y los responsables de la implantación y seguimiento de las medidas acordadas. Las medidas deberán ser aprobadas por parte de la Dirección de la empresa.
- Comunicar la resolución y las medidas acordadas a las partes implicadas, así como a otros órganos de la empresa que deban ser informados (por ejemplo, Comité de Seguridad y Salud, en caso de haberlo)

Aunque una denuncia no sea aceptada, por ejemplo porque se considere que las pruebas no son concluyentes, deberá ofrecerse la posibilidad de un traslado o una reorganización del trabajo de uno de los trabajadores afectados, para que no sigan trabajando juntos contra su voluntad.

8.4. Temporalización fases del proceso y resolución:

En cuanto a los plazos de resolución, propongo la siguiente temporalización, considerando que es el plazo necesario en el que se pueden llevar a cabo las actuaciones previstas y garantizando al mismo tiempo la agilidad y rapidez en su resolución:

- Procedimiento informal: no debería durar más de **10 días laborables** desde la presentación de la demanda. Desde la presentación de la queja hasta el inicio de mediación no deberá transcurrir un plazo superior a 3 días laborables, y después se tienen otros 7 días para llevar a cabo la mediación y llegar a un acuerdo o proseguir con el procedimiento formal.
- Procedimiento formal: un plazo de **20 días laborables** desde la presentación de la denuncia hasta la comunicación del informe de resolución.

ACCIÓN		DÍAS laborables
PLAZOS	Interposición denuncia hasta creación órgano	3
	Realización Investigación y emisión Informe	10
	Valoración informe y propuesta de sanciones y medidas	3
	Aprobación medidas por Dirección	3
	Comunicación resultados a las partes implicadas	1
TOTAL		20

9.- Faltas y sanciones

Dentro del protocolo se debe contemplar explícitamente qué tipo de faltas y las sanciones disciplinarias se van a imponer cuando:

- Se confirme situación de acoso laboral → falta muy grave + medidas disciplinarias
- Se detecten denuncias falsas¹²⁹ → falta muy grave + medidas disciplinarias
- Hayan represalias o actos de discriminación contra el trabajador que realiza la denuncia o víctima u otras personas involucradas en el proceso → falta grave + medidas disciplinarias
- No se respete el derecho/garantía a la confidencialidad y protección de datos → Se puede considerar un incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

Igualmente, se deberá especificar qué tipo de sanción disciplinaria llevará aparejada cada tipo de falta, para que ante situaciones iguales tengan las mismas repercusiones y no haya tratos diferenciados.

10.- Seguimiento y control

El seguimiento y control de las medidas implantadas deberán realizarlo el Servicio de Prevención, a la vista de la información, que le será facilitada por el área o departamento afectado.

Es importante que la no aplicación de todas o algunas de las medidas propuestas o la adopción, en su caso, de alguna medida distinta a las señaladas, sea debidamente motivada.

Se deberá prestar también una atención especial a la evitación de posibles situaciones de hostilidad en el entorno de trabajo, cuando se produce la reincorporación del trabajador que haya estado de baja laboral, después de una denuncia de acoso.

Es aconsejable que los empresarios controlen y revisen las denuncias de acoso laboral y cómo se han resuelto, a fin de asegurarse de que los procedimientos resultan eficaces y valorar el cumplimiento del protocolo.

¹²⁹ Según afirma la recomendación del Parlamento Europeo 2001/2339, "las falsas acusaciones de acoso moral pueden transformarse en un terrible instrumento de acoso".

11.- Anexos al Protocolo

Como he ido comentando durante la propuesta de protocolo, sería recomendable adjuntar como Anexos al Protocolo los siguientes documentos para facilitar al trabajador la identificación de las situaciones, el cómo actuar, así como proporcionarle una visión general del procedimiento que se va a seguir en caso de presentarse la denuncia:

- 1) Pautas para detectar si se trata de una situación de acoso laboral¹³⁰, así como elaboración de un Diario de Incidentes¹³¹ para ayudar analizar la situación.
- 2) Orientaciones prácticas para la víctima de acoso y testigos¹³².
- 3) Modelo de denuncia de acoso laboral¹³³.
- 4) Diagrama de flujo del procedimiento de denuncia y actuación.

¹³⁰ Por ejemplo, véase página 17 del “Plan de Igualdad” de Indra Sistemas, S.A, la cual adjunto mediante Anexo XIII.

¹³¹ Véase página 3 a 7 de la publicación “Acoso Psicológico en el trabajo. Diario de incidentes” del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, las cuales adjunto mediante Anexo XIII.

¹³² Por ejemplo, véase Anexo I del “Protocolo de Prevención y Tratamiento del Acoso Sexual o Por razón de sexo” de Boehringer Ingelheim, S.A, el cual adjunto mediante Anexo XIII.

¹³³ Por ejemplo, véase página 14 del “Protocolo de actuación ante posibles situaciones de acoso psicológico en el trabajo en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Cultura” de la Junta de Extremadura, la cual adjunto mediante Anexo XIII.

5.2. Aspectos positivos de los parámetros seleccionados

A continuación, justifico porqué considero necesario y positivo incluir los parámetros seleccionados para configurar el protocolo de acoso laboral como una herramienta real y efectiva de prevención para salvaguardar en la mayor medida posible los derechos y la salud de los trabajadores, y poder observar cuáles suponen un mayor beneficio para las partes implicadas, en especial para los trabajadores.

Parámetros cuya inclusión supone un aspecto positivo para los trabajadores:

ASPECTOS POSITIVOS PARA LOS TRABAJADORES	
PARÁMETRO	JUSTIFICACIÓN
Aspectos formales	Incluir la fecha de realización y revisión proporciona mayor seguridad a los trabajadores, dado que permite valorar si las referencias y procedimientos establecidos en el Protocolo, así como la conceptualización del acoso, siguen siendo aplicables a su situación laboral actual.
Declaración de principios / compromiso	Si una organización es intolerante hacia el acoso y lo manifiesta a sus trabajadores, generará un clima propicio para que se promuevan denuncias sin miedo a ser juzgado injustamente.
Objeto/ámbito Aplicación	Delimita el ámbito subjetivo de la gestión del acoso laboral: 1) dentro del centro de trabajo y únicamente a su personal 2) dentro del centro de trabajo y con personal de empresas externas 3) personal propio en centros de trabajo de terceros.
Definiciones	Delimita el ámbito objetivo gestionado por la empresa. En base a lo que la empresa entienda como acoso laboral estarán prevenidas, gestionadas y sancionadas un determinado tipo de conductas u otras.
Garantías proceso	Asisten y protegen a los trabajadores durante el desarrollo del procedimiento, permitiendo la defensa de sus derechos.
Medidas Cautelares	Garantiza que se palie temporalmente la situación negativa y evitar que la situación empeore hasta que se clarifiquen los hechos y se finalice el procedimiento.
Medidas correctoras	Asegura al trabajador que la empresa va a adoptar las medidas pertinentes para poner fin y corregir las situaciones de conflicto.
Vigencia/ revisión del protocolo	Garantiza que el Protocolo y sus procedimientos están adaptados y que son aplicables a las nuevas necesidades y a la realidad laboral de la empresa, siendo por tanto una herramienta más efectiva para los trabajadores.
Pautas/ orientaciones	Ayuda a los afectados a que en un primer momento sepan sobrellevar la situación y puedan actuar de la forma que más les favorezca tanto para el posterior proceso de denuncia como para su estado emocional y de salud.

Parámetros cuya inclusión supone aspectos positivos para los trabajadores y para la empresa:

	ASPECTOS POSITIVOS PARA TRABAJADORES	ASPECTOS POSITIVOS PARA LA EMPRESA
PARÁMETRO	JUSTIFICACIÓN	JUSTIFICACIÓN
Medidas Preventivas	Les ayuda a identificar y estar mejor preparados ante las posibles situaciones de acoso.	Permite evitar o reducir posibles situaciones de acoso y/o sus efectos.
Difusión del Protocolo	Permite conocer el procedimiento y su existencia.	Garantiza una mayor efectividad de la gestión del acoso al suponer un mayor conocimiento del procedimiento por sus trabajadores.
Coordinación Actividades Empresariales	Vela por su salud y seguridad en más situaciones desde el punto de vista del ámbito de aplicación subjetivo.	Permite gestionar de forma más eficaz las situaciones de acoso laboral.
Procedimiento/ Denuncia	Permite saber cómo se debe iniciar el procedimiento y cómo se va a llevar a cabo.	Permite evitar dispersión de procedimientos y dar cauce a todas las denuncias con un mismo procedimiento y forma.
Derechos/ Obligaciones	Derechos de los trabajadores para garantizar su seguridad y salud laboral, que se transforman en unas obligaciones para el empresario, pero también los trabajadores deben cumplir con unas obligaciones y compromisos, que suponen unos derechos para el empresario.	
Participación Agentes Sociales	Implica que haya una representación de los trabajadores y se velen por sus intereses en la elaboración del procedimiento.	Garantiza mayor participación y aceptación por parte de los trabajadores.
Técnico PRL	Mejor elaboración del procedimiento y asistencia a los afectados dado que es el equipo técnico especializado en la materia.	
Falsas denuncias	Garantiza velar por los derechos de los afectados a los que se les imputa la realización de los hechos.	Permite regular estas situaciones y declarar la no tolerancia y sanción de estas conductas.
Faltas y sanciones	Indica la importancia y gravedad que otorga la empresa a nivel interno a este tipo de conductas, y la no tolerancia de las mismas, tomando acciones disciplinarias al respecto, que a su vez dan a los afectados una garantía de que estas situaciones van a tener consecuencias y no van a quedar impunes.	
Seguimiento y control	Vela por el seguimiento de las denuncias, el cumplimiento de las medidas, el cese de la situación, y por tanto, por la seguridad y salud de los trabajadores.	Permite controlar que los riesgos evaluados y las medidas propuestas son efectivas o modificarlas en caso de no obtener los resultados esperados.

5.3. Parámetros críticos que no deben incluirse en un protocolo

A continuación expongo unos parámetros críticos que se han reflejado en algunos de los protocolos analizado y que desde mi punto de vista no contemplaría en la elaboración del protocolo de acoso laboral por suponer una vulneración de los derechos de los trabajadores o de las garantías mínimas que se deben establecer en el procedimiento de actuación.

Por tanto, NO se debería contemplar:

- 1) Plazo de caducidad de la denuncia. Limita temporalmente la obligación de la empresa para gestionar la situación de acoso laboral, por lo que se están vulnerando los derechos de los trabajadores, más aun cuando exteriorizar y explicar las situaciones de acoso cuesta por parte de los afectados, y sobretodo cuando ya legalmente en la conceptualización del acoso te están pidiendo una reiteración o prolongación temporal de las conductas. Por lo que entre el proceso entre que la persona puede afirmar que está padeciendo una situación de acoso, y se atreve a exteriorizarla, pasa un tiempo.
- 2) Hacer la denuncia por correo ordinario. Aunque la carta vaya dirigida a una persona, no se puede garantizar que sea únicamente esa persona quién la reciba y quien pueda leer su contenido, por lo que no se está garantizando la confidencialidad de la víctima y del proceso. Es mejor hacerlo presencialmente o a través de medios específicamente creados para tal fin, ya que el acceso a estos medios solamente se podrá hacer por las personas designadas (por ejemplo, buzón de denuncia o correo electrónico habilitado para el acoso).
- 3) Los nombres de las personas designadas para recibir la denuncia sin hacer referencia al cargo que ocupan. Poner los nombres de las personas sin el cargo que ocupan suponen varios problemas:
 1. No sabemos a quién estamos dirigiendo la denuncia, qué papel tiene en la organización. Un nombre no nos dice nada.
 2. Si la persona designada ya no se encuentra en la empresa y la empresa no ha actualizado el protocolo, el trabajador no va a saber a quién debe dirigir la denuncia, por lo optará o por no presentarla o por preguntar a alguien. En este último caso puede que pregunte a la persona no idónea y ya no se pueda garantizar la confidencialidad, o que le hagan preguntas incómodas que quizás no quiera contestar.

Por ello, en cuanto a quién debe dirigirse la denuncia es mejor poner nombre y cargo que ocupa, para que en caso de no estar en la empresa se pueda acudir a la nueva persona que ocupa ese mismo cargo, o poner únicamente el cargo (por ejemplo, al Jefe del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales).

- 4) Que las medidas cautelares no supongan peores condiciones únicamente para la víctima. En la fase del proceso en la que se adoptan las medida cautelares aún no hay una resolución ni decisión sobre si se estima que hay acoso, por lo que se debe garantizar no solo a la víctima sino también a la persona acusada unos derechos y unas garantías, siendo iguales para ambas partes.
- 5) Que se hable de acoso sexual y por razón de sexo como si fuera lo mismo. Se deben diferenciar bien ambos conceptos, ya que son dos modalidades diferentes de acoso.
- 6) Que la evaluación de riesgos psicosociales únicamente esté dirigida para determinar los colectivos más susceptibles de sufrir acoso, poniendo énfasis sobre las eventuales víctimas, estudiando las características psíquicas y sociales de éstas personas, que determinarán su capacidad de resistir o soportar diferentes umbrales de violencia o agresividad. Este enfoque sobre el problema del acoso desvía la atención de las condiciones estructurales así como de las condiciones psicosociales de quien agrede, por lo que las políticas de prevención que se deriven estarán dirigidas no tanto a erradicar el fenómeno sino a evitar o mitigar la concreción de los riesgos. La evaluación de riesgos debe ir orientada a los factores organizativos y de diseño de la organización de la empresa.
- 7) Dejar en suspenso o finalizar el procedimiento interno de actuación en caso de que se acuda a un procedimiento externo de denuncia (administrativo y/o judicial). La empresa debe garantizar un procedimiento interno para actuar en las situaciones de acoso independientemente de que fuera del ámbito de la empresa se activen otros mecanismos. La empresa no puede ni debe desentenderse, debe garantizar una actuación por su parte y que se lleve a cabo de principio a fin, obteniendo determinados resultados a nivel interno de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Como síntesis de lo que he ido señalando durante el análisis de los protocolos así como en la propuesta de contenido de protocolo, cabe destacar las conclusiones que expongo a continuación.

El acoso laboral inflige una lesión a la dignidad de la persona y, por tanto, supone la violación de un derecho fundamental. La grave situación de vejación a que se somete la persona acosada merece la máxima atención por parte de las empresas, debiendo ser plenamente competentes para intervenir en la materia y promover las acciones pertinentes a fin de erradicar este tipo de comportamientos. Debe existir una declaración de los empresarios con el objeto de mostrar su implicación y compromiso en la erradicación del acoso, así como en su intervención y sanción.

El protocolo se configura como el instrumento idóneo para hacer frente a estas situaciones, pero su implantación por las empresas es voluntaria, excepto en relación al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo, materia en la que su existencia es preceptiva en las empresas que dispongan de más de 250 trabajadores, estableciendo la LOI expresamente la obligación de realizar con la representación legal de los trabajadores un Plan de Igualdad, en el que una de las medidas es la elaboración de un protocolo de actuación frente al acoso sexual y acoso por razón de sexo, regulando obligatoriamente unas cuestiones mínimas:

1. El compromiso de prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
2. La instrucción a todo el personal de su deber de respetar la dignidad de las personas y su derecho a la intimidad, así como la igualdad de trato entre mujeres y hombres.
3. El tratamiento reservado de las denuncias de hechos que pudieran ser constitutivos de acoso sexual o de acoso por razón de sexo.
4. La identificación de las personas responsables de atender a quienes formulen una queja o denuncia.

En general, las empresas analizadas, independientemente del sector y del tamaño, tienen más claro qué y cómo gestionar el acoso sexual y por razón de sexo que el acoso psicológico, en el cual hay diferencias más significativas en los protocolos, dado que no hay ninguna norma que obligue de forma explícita a realizarlo, así como tampoco un contenido mínimo que se deba contemplar en caso de realizarse, dejando a las empresas un margen enorme para contemplar lo que mejor les parezca.

El único parámetro examinado que se encuentra en todos los documentos, y que las empresas tienen claro que se debe incluir, es la conceptualización de acoso laboral y el procedimiento interno de denuncia para afrontar los casos de acoso en el trabajo. No obstante, aunque en todos se incluya la definición de acoso laboral, ya sea acoso psicológico, acoso sexual y/o por razón de sexo, tal y como he comentado en el análisis de los parámetros existen matizaciones que permiten diferenciar entre

distintas conceptualizaciones del mismo, que harán que sean protegidas determinadas conductas de acoso o no, teniendo especial matiz el acoso psicológico, por eso es importante incluir en los protocolos además del concepto una lista de conductas que se entenderían como acoso psicológico, acoso sexual y acoso por razón de sexo, y conductas que no se entenderían como tal, pero que no obstante pueden suponer otro tipo de infracciones y/o riesgos psicosociales, y de esta forma ayudar a los trabajadores a identificar las situaciones.

Por otra parte, cabe destacar que en el caso de las Administraciones Públicas/sector público hay una mayor homogeneidad en cuanto al contenido de los protocolos (tanto en relación al acoso psicológico como al acoso sexual y por razón de sexo), dado que la mayoría de ellos siguen el ejemplo del Protocolo de la Administración General del Estado, a diferencia de lo que pasa en las empresas del sector privado en que hay una mayor variedad respecto a qué y cómo se contempla.

En los protocolos analizados el tamaño de la empresa no ha influenciado en la elaboración del protocolo, únicamente en relación al procedimiento, dado que las empresas grandes suelen establecer procedimientos de instrucción más “complejos”, que hace que el procedimiento sea menos ágil, y que con un procedimiento de actuación más sencillo se puede gestionar de forma efectiva las situaciones de acoso laboral.

Las empresas privadas gestionan el acoso psicológico, el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en un documento mixto y único, en cambio, en el caso de la Administración Pública/sector público las empresas tienden más a gestionar el acoso psicológico de forma separada al acoso sexual y por razón de sexo, seguramente, influenciados por el hecho que la Administración General del Estado lo hace de forma separada. Comparando por tamaños, todas las medianas y pequeñas empresas analizadas lo gestionan en un único documento mixto, a diferencia de las grandes empresas en las que no hay tanta unanimidad al respecto.

Aunque *a priori* antes del análisis de los protocolos buscaba más la especificidad y concreción de cada uno de los supuestos de acoso, y pensaba que era mejor un protocolo diferenciado, ahora, después de haber analizado los protocolos considero que se puede gestionar correctamente las tres situaciones de acoso laboral en un único protocolo mixto, y que sea común y aplicable para todo tipo de empresas, con independencia de su tamaño y de si pertenecen al sector público o privado. Con la gestión de las tres situaciones de acoso queremos llegar al mismo objetivo y los efectos que se producen en los trabajadores afectados, así como en la empresa, son equiparables, por lo que nada impide que para erradicar este tipo de conductas pueda existir un único protocolo mixto, que contemple el contenido que he propuesto en el presente trabajo, mediante el cual las empresas puedan gestionar todas las situaciones de acoso que se den el trabajo, y además garantizando que, al contemplarse todas las modalidades de acoso de forma conjunta, haya una mayor gestión del acoso psicológico, que es el más olvidado por las empresas.

Otro problema que nos encontramos es que la elaboración del protocolo no es suficiente, sino que éste debe difundirse y deben realizarse acciones de información, formación y sensibilización sobre el acoso en el trabajo, tanto a la plantilla en general de la empresa, directivos y mandos intermedios, como a las personas que van a intervenir durante el procedimiento, y como he señalado en el análisis de los protocolos, hay protocolos que ni siquiera contemplan su difusión y/o el establecimiento de medidas preventivas.

Este hecho también lo he podido comprobar en la búsqueda de protocolos que primeramente realicé entre personas de mi entorno, y pude comprobar que no sabían si disponían de este instrumento en la empresa, y que cuando preguntaban en la empresa las respuestas que obtenían iban dirigidas a averiguar con qué finalidad lo querían. Los trabajadores no deberían preguntar, sino que deberían saber ya de antemano, antes de que padezcan una situación de acoso, de qué herramientas disponen. Si un trabajador no sabe qué dispone de una herramienta no la va a utilizar en caso de que la necesite, por lo que tenerla no va a servir de nada porque no va a cumplir el objetivo para la que fue creada: como mecanismo de prevención y actuación frente al acoso laboral. Además, si el trabajador tiene que preguntar puede verse menguada la confidencialidad de la denuncia y de todo el procedimiento, que surjan rumores, y que al final el trabajador acabe aún más perjudicado.

Del análisis de los protocolos se desprende también la falta de realización en las empresas de evaluaciones de riesgos psicosociales encaminadas a evaluar los factores de diseño y organización de la empresa, así como contemplar una mayor participación de los técnicos de prevención de riesgos laborales en la gestión de las situaciones de acoso en el entorno de trabajo, tanto en la elaboración del protocolo como su participación en los procedimientos de actuación y resolución. Además del organismo o persona que la empresa dictamine para recibir las denuncias de acoso, y dado que es un tema relacionado con la prevención de riesgos laborales, se debe poder presentar la denuncia ante el Servicio de prevención de riesgos laborales correspondiente (ya sea interno o externo), el cual una vez analizada la situación, si considera necesaria la realización de una actuación, la realizará través de los cauces reglamentarios establecidos por la empresa para llevar a cabo la intervención para intentar solucionar el conflicto y proponer las medidas necesarias encaminadas a minimizar las posibilidades de que se repita en un futuro.

Puesto que los casos de acoso en el entorno laboral, dada su incidencia y consecuencias sobre los afectados, constituyen un riesgo importante para la salud en el trabajo, y tanto la Administración Pública como la autoridad laboral así lo interpretan, es razonable que sea el Servicio de Prevención de la empresa quien intervenga. Cabe destacar que los servicios de prevención cuentan con expertos que disponen de la titulación adecuada (Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales) y de los medios necesarios para llevar a cabo dicha intervención (ya sea con medios propios o ajenos). No obstante, cuando se trate de situaciones especialmente

complejas, es adecuado contar con la participación de profesionales expertos en la materia, ajenos a los servicios de prevención.

Por último, no hay que olvidar el papel que juegan los representantes de los trabajadores en dicha prevención, y la escasa participación que se ha podido observar en los protocolos analizados. Se deben promover mejoras a través de la negociación colectiva en el marco de las empresas y los sectores, potenciar estudios específicos sobre el efecto del acoso laboral en la salud de los trabajadores, así como informar de la intervención a los representantes legales de los trabajadores, normalmente a través del Comité de Seguridad y Salud, o formando parte del comité de investigación que se crea en la empresa para investigar los hechos.

En conclusión, después de haber leído y analizado los Protocolos puedo concluir que no hay ninguno que en su totalidad contemple, y que las contemple de forma correcta y efectiva, las cuestiones que como Técnico de Prevención de Riesgos Laborales considero que son necesarias para establecer una herramienta que salvaguarde al máximo la salud de los trabajadores.

La manera más efectiva de hacer frente a cualquier tipo de acoso es elaborar y aplicar una política empresarial que culmine con la elaboración e implantación de un procedimiento para la prevención y gestión de los posibles casos de acoso en el entorno de trabajo. Cabe resaltar la importancia de que la empresa disponga de un correcto y específico procedimiento de acoso como uno de los elementos clave para prevenir las conductas de acoso laboral. Es absolutamente necesario que los trabajadores afectados tengan garantizado el cese de las conductas ofensivas y que estén protegidos contra posibles represalias por haber presentado una denuncia, así como por la presentación de denuncias falsas.

VII. VALORACIÓN PERSONAL

A día de hoy, para que se realicen acciones relacionadas con la prevención, las empresas aún necesitan que haya normas que les obliguen a realizarlo, y no solo a realizarlo sino que además su incumplimiento lleve acarreada una sanción económica. Parece ser la única forma en la que las empresas entienden que hay que hacer prevención.

Aunque carecemos de una regulación básica sobre este tipo de riesgos en nuestra legislación de seguridad y salud en el trabajo y el tratamiento del problema suele realizarse en la mayor parte de las veces sin contar con expertos o especialistas, las empresas deben establecer procedimientos a nivel interno de la empresa para resolver los conflictos, independientemente de si la persona acosada interpone acciones por vía legal y/o administrativa.

Lo ideal sería que se creara conciencia en las empresas respecto al acoso laboral, y que el protocolo se realizara en todas las empresas y se modificara en cuanto existan modificaciones en las actividades o en la organización de la empresa, revisándose estas cuestiones en el proceso de auditoría interna. Pero como la realidad no es así, sería conveniente, para mayor seguridad jurídica y más efectividad en la aplicación de las normas legales:

- 1) Que hubiese en la ley una mención expresa respecto a las situaciones de acoso laboral, introduciendo la prevención de estas situaciones dentro de los principios de la acción preventiva que enumera el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, dado que no se trata de una simple violación de unos derechos profesionales sino de una conducta que tiene por consecuencia un daño en la salud de trabajador afectado y que por tanto debe tener el tratamiento propio de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- 2) La tipificación de este tipo de conductas dentro de la enumeración ejemplificativa del artículo 12.16 de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social¹³⁴ para dar así mayor consistencia a las acciones sancionadoras

¹³⁴ Art. 12.16: Son infracciones graves: Las que supongan incumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales, siempre que dicho incumplimiento cree un riesgo grave para la integridad física o la salud de los trabajadores afectados y especialmente en materia de:

- a) Comunicación a la autoridad laboral, cuando legalmente proceda, de las sustancias, agentes físicos, químicos y biológicos, o procesos utilizados en las empresas.
- b) Diseño, elección, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los lugares de trabajo, herramientas, maquinaria y equipos.
- c) Prohibiciones o limitaciones respecto de operaciones, procesos y uso de agentes físicos, químicos y biológicos en los lugares de trabajo.
- d) Limitaciones respecto del número de trabajadores que puedan quedar expuestos a determinados agentes físicos, químicos y biológicos.

de la Administración en este campo y en general el de todos los riesgos psicosociales.

- 3) En lo que se refiere a la consideración de los daños y lesiones como accidentes de trabajo, lo más lógico sería que de una vez se procediera a la actualización del concepto de enfermedad profesional dejando abierta la posibilidad de que haya lugar a enfermedades no previstas en un listado y previas las justificaciones y exámenes que se consideren precisos puedan considerarse como tal.

Las soluciones dispuestas en nuestro ordenamiento jurídico son todavía limitadas e insuficientes, se basan esencialmente en la imposición de sanciones disciplinarias. Lo importante es prevenir el acoso, y no únicamente fijar fuertes indemnizaciones o sanciones con la idea de disuadir a los responsables, entre otras cosas porque es difícil que la víctima esté en condiciones de demostrar lo sucedido, sobretodo en el entorno laboral, en el que las posibilidades de reacción trabajador quedan condicionadas a los medios probatorios que tenga la empresa.

-
- e) Utilización de modalidades determinadas de muestreo, medición y evaluación de resultados.*
 - f) Medidas de protección colectiva o individual.*
 - g) Señalización de seguridad y etiquetado y envasado de sustancias peligrosas, en cuanto éstas se manipulen o empleen en el proceso productivo.*
 - h) Servicios o medidas de higiene personal.*
 - i) Registro de los niveles de exposición a agentes físicos, químicos y biológicos, listas de trabajadores expuestos y expedientes médicos.*

VIII. BIBLIOGRAFIA

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (EU-OSHA). *Segunda Encuesta Europea sobre riesgos nuevos y emergentes (ESENER-2)*, 2015.

DIRECTIVA 2006/54/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, *relativa a la aplicación del principio de igualdad de oportunidades e igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación*.

FOMENT DEL TREBALL NACIONAL (AA.VV). “*Guía de Gestión del Acoso Psicológico en el Trabajo: Estrategias de Prevención e Intervención*”, Barcelona, 2012.

HIRIGOYEN, M.F.: *El acoso moral en trabajo. Distinguir lo verdadero de lo falso*, Barcelona (Paidós), 2001.

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL. *Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el Trabajo*.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica de Prevención 476: *El hostigamiento psicológico en el trabajo: mobbing*, 1998. (MARTÍN DAZA, F.; PÉREZ BILBAO, J. y LÓPEZ GARCÍA-SILVA, J. A.).

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica de Prevención 507: *Acoso sexual en el trabajo*, 1999. (PÉREZ BILBAO, J.; SANCHO FIGUEROA, T.)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica de Prevención 854: *Acoso Psicológico en el trabajo: definición*, 2009. (FIDALGO, M.; GALLEGU, Y.; FERRER, R.; NOGAREDA, C.; PEREZ, G.; GARCIA, R.).

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica de Prevención 891: *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I)*, 2011

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. Nota Técnica de Prevención 892: *Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II)*, 2011

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. “*Psicosociología del trabajo*”, 2ª edición. (AA.VV)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO. “*Acoso psicológico en el trabajo. Diario de Incidentes*”, 2010 (AA.VV)

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de *Prevención de Riesgos Laborales*.

LEY 10/1995, de 23 de noviembre, del *Código Penal*.

LEY 5/2000, de 4 de agosto, *sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social*.

LEY 54/2003, de 12 de diciembre, de *reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales*.

LEY 62/2003, de 30 de diciembre, de *medidas fiscales, administrativas y del orden social*.

LEY 3/2007, de 22 de marzo, *para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres*.

LEY 7/2007, de 12 de abril, del *Estatuto Básico del Empleado Público*.

LEYMANN, H.: “*El contenido y desarrollo del acoso grupal/moral (mobbing) en el trabajo*”, European Journal of Work and Organizational Psychology, vol. 5, núm. 2, 1996.

LUQUE PARRA, M; GINÈS I FABRELLAS, A.: “*La judicialización de los conflictos en materia de seguridad y salud laboral*”, Barcelona.

OSALAN-INSTITUTO VASCO DE SEGURIDAD Y SALUD LABORALES: *El acoso moral en el trabajo. Evaluación, prevención e intervención*, Bilbao, 2004.

PARLAMENTO EUROPEO. Resolución 2001/2339 *sobre el acoso moral en el lugar de trabajo*.

REAL DECRETO LEGISLATIVO 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del *Estatuto de los Trabajadores*.

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA. STSJ Madrid 18 junio 2001 (AS 2001\1667).

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA. STSJ Galicia 8 abril 2003 (AS 2003\2893).

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA STSJ Cataluña 11 octubre 2003 (AS 2003\2516)

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA. STSJ La Rioja 6 octubre 2005 (AS 2005/3399).

TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA STSJ 82/2014 La Rioja (Logroño), 23 de Mayo de 2014.

UNIÓN EUROPEA. *Acuerdo Marco Comunitario para la gestión del acoso y violencia en el trabajo*, de 15 de diciembre de 2006

TOMO II:

IX. ANEXOS

ANEXO I	Relación de los protocolos y empresas objeto de análisis
ANEXO II	Comparativa del contenido de los Protocolos de las empresas del sector privado y Administración Pública/sector público.
ANEXO III	Extractos protocolos en relación a: <i>"Aspectos formales"</i>
ANEXO IV	Extractos protocolos en relación a: <i>"Objeto y ámbito de aplicación"</i>
ANEXO V	Extractos protocolos en relación a: <i>"Declaración de principios"</i>
ANEXO VI	Extractos protocolos en relación a: <i>"Definición de acoso laboral y conductas no consideradas como acoso"</i>
ANEXO VII	Extractos protocolos en relación a: <i>"Medidas preventivas y difusión del protocolo"</i>
ANEXO VIII	Extractos protocolos en relación a: <i>"Coordinación de actividades empresariales"</i>
ANEXO IX	Extractos protocolos en relación a: <i>"Procedimiento de denuncia y actuación"</i>
ANEXO X	Extractos protocolos en relación a: <i>"Medidas correctoras y seguimiento"</i>
ANEXO XI	Extractos protocolos en relación a: <i>"Faltas y sanciones a nivel interno de la empresa"</i>
ANEXO XII	Extractos protocolos en relación a: <i>"Pautas y orientaciones al afectado"</i>
ANEXO XIII	Documentación en relación a: <i>"Propuesta de contenido de protocolo de acoso laboral"</i>

